المدخل الى
طريقة العمل مع الجماعات

دكتوره
سلمى محمود جمعة
المعهد العالى للخدمة الاجتماعية
بالإسكندرية

١٩٩٨

دار المعرفة الجامعية
٤٠ ش سوتير - الأزاريطة - ت ٤٨٣٠١٦٣

المدخل الى
طريقة العمل مع الجماعات

دكتورة

سلمى محمود جمعة

المعهد العالى للخدمة الاجتماعية

بالإسكندرية .

١٩٩٨

دار المعرفة الجامعية

٤٠ ش سوتير - الأزاريطة - ت ٤٨٣٠١٦٣

٣٨٧ ش قنال السويس - الشاطبي ت ٥٩٧٣١٤٦

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة ....

سيظل موضوع دراسة الجماعة وخصائصها وبنائها والتأثيرات المختلفة لها له نفس البريق الذى يجذب اهتمام الدارسين والباحثين فى مجالات متعددة لما لها من أهمية باستمرار الحياة الانسانية.

حيث تتوالى الاسهامات النظرية ومداخل دراسة الجماعة لتعبر عن تفاعل وتلاقى العلوم المختلفة فى الاهتمام بهذه الوحدة التى تكسب الفرد سماته الشخصية والانسانية وتمده بالخبرات والمهارات التى تساعده على التكيف كما أنها وحدة الاشباع الحقيقية لكل حاجاته النفسية والمادية مهما اختلف حجم الجماعة أونوعها.

ومهنة الخدمة الاجتماعية تواكب هذا الاهتمام من خلال طريقة العمل مع الجماعات والتى تعد إحدى الطرق الاساسية لها والتى تهدف إلى مساعدة الفرد على النمو واشباع حاجاته ومساعدته على تكوين علاقات اجتماعية سوية واكتساب اتجاهات ايجابية نحو المجتمع وتدعيم مشاعر الولاء والانتماء للمجتمع.

وبهذا تصبح الجماعة وسيلة هامة لنقل ثقافة المجتمع وتدعيم ارتباط الفرد بالمجتمع حيث ان انطلاقة المجتمع نحو البناء والتقدم لا يتحقق الا من خلال انسان ناضج وواعى ومدرك لطبيعة المسئولية الملقاة على عاتقه للنهوض بمجتمعه واحداث التغير المطلوب.

وقد تزايد الايمان بالجماعة الصغيرة من خلال ادراك اهميتها فى بناء المجتمع الديمقراطى الذى يقوم على المشاركة الجماعية وحرية الفكر وحق الفرد فى التعبير عن رأيه والمساهمة الفعالة فى تحمل مسئولياته تجاه مجتمعه وادراكه الوعى لحقوقه وواجباته.

ومن هذا المنطلق يعد الاهتمام النظرى والعملى بدراسة الجماعة هو جهد لايضيع هباء ولكنه جهد يدعم ويعمق الدور الحيوى الذى يجب أن يوجه للعمل مع الجماعات على أسس علمية مدروسة لتحقيق هذا التقدم من خلالها.

وسوف نحاول فى هذا الكتاب تناول بعض المعلومات التى تعد بمثابه

الاسياسيات فى دراسة طريقة العمل مع الجماعات حيث سنتناول فى الباب الأول مفاهيم أساسية فى طريقة العمل مع الجماعات حيث يتم استعراض تكامل طرق الخدمة الاجتماعية ثم بعض المعلومات الخاصة بتاريخ خدمة الجماعة وتعريفها واهميتها وفلسفتها ... الخ. ثم نتناول فى الباب الثانى موضوع الجماعات حيث نتعرض لتاريخ الجماعة الصغيرة ومفهوم الجماعة واختلاف وأنواع الجماعات ومراحل نموها وتحليل المشكلات التى تتعرض لها ... الخ.

أما الباب الثالث فقد خصص للاخصائى الاجتماعى باعتباره محوراً أساسياً فى العمل فى هذه الطريقة حيث نتناول صفاته ومهارته التى تساعده على الممارسة المهنية. وحيث أن طريقة العمل مع الجماعات تمارس فى العديد من المؤسسات فقد تعرض الباب الرابع لمؤسسات العمل مع الجماعات. وتناول الباب الخامس ممارسة خدمة الجماعة فى بعض الحالات.

ونرجو أن يحقق هذا الكتاب الهدف منه فى تزويد طلاب الخدمة الاجتماعية والعاملين فى مجالاتها المختلفة بالمفاهيم الأساسية لطريقة العمل مع الجماعات والتى تعد لازمة للممارسة المهنية ونسأل الله التوفيق فانه نعم المولى ونعم النصير.

الباب الأول

مفاهيم أساسية فى طريقة العمل مع الجماعات

١- تكامل طرق الخدمة الاجتماعية.

٢- تاريخ طريقة العمل مع الجماعات.

٣- تعريق طريقة العمل مع الجماعات.

٤- فلسفة طريقة العمل مع الجماعات.

٥- أهداف طريقة العمل مع الجماعات.

٦- أهمية طريقة العمل مع الجماعات.

٧- طريقة العمل مع الجماعات والترويح.

٨- طريقة العمل مع الجماعات والعلاج الجماعى.

٩- مبادئ طريقة العمل مع الجماعات.

١٠- عمليات طريقة العمل مع الجماعات.

تكامل طرق الخدمة الاجتماعية

عرفت الخدمة الاجتماعية فى الكتاب السنوى للخدمة الاجتماعية لعام ١٩٥٤ بانها خدمة تؤدى للناس بغرض مساعدتهم كأفراد أو فى جماعات "وصول الى علاقات طيبة مرضية والوصول الى مستويات الحياة التى تتمشى مع رغباتهم الخاصة وقدراتهم التى يجب أن تكون فى توافق مع رغبات وقدرات المجتمع المحلى، إلا أن هذا التعريف لم يشر لدور الخدمة الاجتماعية مع المجتمع أو نوعية المؤسسات التى تمارس فيها والجانب الانشائى للمهنة.

ويمكن تعريف الخدمة الاجتماعية بانها عبارة عن أنشطة مهنية لمساعدة الأفراد والجماعات أو المجتمعات لتعزيز وتجديد قدراتهم لأداء وظائفهم الاجتماعية وخلق الظروف الاجتماعية المحققه لهذا الهدف[١].

كما يمكن تعريف الخدمة الاجتماعية على أساس الطرق التى تستخدمها فى العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات ونقصد بها طريقة خدمة الفرد، خدمة الجماعة وتنظيم المجتمع، ومن منطلق هذا التعريف يمكن النظر الى الخدمة الاجتماعية فى ارتباطها بالتعبير عن أوجه حياه الانسان حيث تمثل تلك الأوجه أنه فرد له خاصيته المتميزة وشخصيته المستقلة، كما أنه عضو فى جماعة وعضو فى مجتمع.

فاذا ما نظرنا إلى الوجه الأول فاننا نجد أن كل إنسان له جوانب شخصية مميزه له ومختلفة عن غيره وهذا مايشير إليه مبدأ الفروق الفردية حيث يوجد بين الناس فروقا فردية يمكن ملاحظتها من الوهلة الأولى وفروقا أخرى تحتاج إلى المعاشرة والتعامل حتى يمكن أن نتبينها وفروقا ثالثة قد تحتاج إلى استخدام مقاييس للتعرف عليها مثل درجة الذكاء. وهذا يشير إلى أنه لايوجد فردين متشابهين تماماً فإن تشابها فى الشكل يختلفا فى جوانب أخرى ويشير علماء النفس إلى أن ذوى القدرات المتماثلة يختلفون فى درجة تمتعهم بتلك القدرة.

---

(1) N.A. S. W. defination of social work, standards for social service man power, (June 1973 p. 4).

وتكون تلك الفروق الفردية نتاج لعاملى الوراثة والبيئة معا وإن أمحدث الوراثة يصعب أن تتحد البيئة وكما يختلف الناس بعضهم عن البعض الأخر فى الاستعدات والقدرات والصفات أو فى جوانبها الشخصية المختلفة فان تلك السمات التى تميز الفرد لاتظل كما هى بل أنها تختلف وتتغير عند نفس الفرد من وقت لأخر نتيجة لعوامل النمو التى يخضع لها والمتعلقة بالوراثة والبيئة أيضا.

أى أن كل فرد يختلف عن غيره كما أنه متغيراً عن نفسه من وقت لأخر.

ويمكن القول أن الطريقة التى تهتم بالفرد باعتباره الوحدة الأساسية التى تتركز الجهود المختلفة حوله هى طريقة العمل مع الأفراد أو طريقة خدمة الفرد وهى الطريقة الأولى للخدمة الاجتماعية من حيث الأعتراف بها.

أما الجانب الثانى لحياة الإنسان وهو أنه عضو فى جماعة فحياة الإنسان منذ مولده ترتبط بالجماعة الإنسانية التى يتواجد فيها وهى الأسرة ومنها يكتسب سمات شخصية الاجتماعية ومن خلالها تنقل له ثقافة المجتمع وباستمرار نمو الفرد تتعدد الجماعات التى ينتمى إليها حيث أنه لن يظل أسير علاقاته فى الأسرة فقط فتظهر جماعة اللعب وجماعة الرفاق فى المدرسة وجماعة النادى وجماعة العمل... إلخ ولكل جماعة خصائصها ودورها فى تبادل التأثير والتأثر بينها وبين الفرد من خلال التفاعل الإجتماعى الذى يحدث بينهما والعلاقات الاجتماعية التى تتكون.

وكل جماعة يلتحق بها الفرد لها خصائص تميزها عن غيرها من الجماعات من حيث التأثير والحجم وطبيعة التكوين ... إلخ كما أن كل جماعة لاتظل ثابتة كما هى بل تخضع لعامل التغير أيضا من حيث الحجم والوظيفة ومرحلة النمو وهكذا.

والطريقة التى تهتم بدراسة التفاعلات التى تحدث فى الجماعة وكيف يمكن توجيهها لتحقيق النمو لكل من الفرد والجماعة هى طريقة العمل مع الجماعات (طريقة خدمة الجماعة) وهى الطريقة الثانية من طرق الخدمة الاجتماعية من حيث الاعتراف بها أيضا.

الوجه الثالث لحياة الإنسان يكمن في : ظر إ.ـه باعتباره عضوا في مجتمع له أنظمته الاجتماعية المختلفة وخصائصه التي تميزه عن غيره من المجتمعات كما أن له أيضا حاجاته ومشكلاته المتعددة ولاشك أن الفرد يتأثر بكل تلك القوى الاجتماعية التي تجعل مجتمعه متميزاً عن غيره من المجتمعات كما أنه يؤثر فيه أيضا كما نسلم بأن عنصر التغير ينطبق على المجتمع أيضا في حجمه وخصائصه ومشكلاته وسماته الاقتصادية والسياسية .... إلخ نتيجة للنمو الذى يحدث على المجتمع وتأثره بما يطرأ على المجتمع بأكمله من تغيرات. وتعد طريقة العمل مع المجتمعات أو تنظيم المجتمع الطريقة التي تهتم بالعمل مع المجتمع المحلى وهى الطريقة الأساسية الثالثة للخدمة الاجتماعية.

وكما ننظر إلى الفرد بكل جوانب حياته المختلفة باعتباره وحده واحدة فإننا ننتظر إلى الخدمة الاجتماعية على اعتبار أنها مهنه واحدة تشمل كل تلك الطرق في وحدة واحدة متفاعلة حيث يتم الفصل فقط من أجل الدراسة والتحليل إلا أنها متداخلة ومترابطة ويتضح هذا التكامل من خلال :-

١- التزام الأخصائي بفلسفة المهنة وقيمها بصرف النظر عن التخصص.

٢- إعداد الأخصائي الاجتماعي في مرحلة الدراسة حيث يعد ليكون أخصائياً اجتماعياً مؤهلاً لتطبيق كل طرق الخدمة الاجتماعية وقد تأتي مرحلة التخصص في مراحل تالية أثناء الدراسات العليا وإن كان الاتجاه الان يغلب عليه أيضا الممارسة المهنيه التكامليه.

٣- معظم المؤسسات الاجتماعية المختلفة تحتاج إلى جهود كل طرق الخدمة الاجتماعية مما يجعل الأخصائي الاجتماعي في مجال الدراسة المهنية يقوم بتطبيق كل الطرق.

٤- أثناء ممارسة الأخصائي الاجتماعي لطريقة معينة فانه يحتاج إلى العمل مع الوحدات الأخرى.

٥- تكامل طرق الخدمة الاجتماعية يتحقق على مستويين :

أ - التكامل بين مختلف مكونات المهنة.

ب- التكامل داخل كل عنصر من تلك العناصر.

ويرى د. ابراهيم عبد الرحمن أن باستطاعنا أن نميز بين ثلاث مستويات أساسية أخذتها مناقشة ما نسميه تكامل طرق الخدمة الاجتماعية.

١- مستوى الالتزام :

والقضية التى تثار هنا عادة هل يعنى تخصص الأخصائى فى إحدى الطرق أن يتصور أن مسئولياته محدودة بحدود هذه الطريقة ؟ أم أن أخصائى خدمة الفرد مثلا يجب أن يشعر أنه أولا وقبل كل شئ أخصائى اجتماعى.

٢- على مستوى الإعداد المهنى :

والقضية عندما تثار على هذا المستوى فإن المقصود بها هو هل الأفضل وجود برامج متخصصة لاعداد المهنيين فى كل طريقة من الطرق أم أن الأفضل أن يعد الأخصائى إعدادا عاماً يؤهله لأداء مختلف المستويات التى تسند إليه.

٣- على مستوى الممارسة

والقضية على هذا المستوى مرتبطة بالسابق ويمكن أن يطلق عليهما معاً قضية التخصص فى مقابل التكامل والمقصود هنا هو هل يجب أن يكون الأخصائى متخصصا فى ممارسة أحدى الطرق أم أنه يجب عليه أن يكتفى بممارسته لمتطلبات الموقف والميدان (وبافتراض إعداد شامل بالطبع) وبصرف النظر عن الطريقة ؟[1]

٤- أما فيما يتعلق بحاجة الأخصائى فى طريقة معينه إلى العمل مع الوحدات الأخرى فيمكن أن نوضح ذلك من خلال ممارسة الطرق الآتية :

أ - ممارسة طريقة خدمة الفرد

حيث تكون شخصية العميل هى محور اهتمام الأخصائى الاجتماعى فى تلك الطريقة كما يعد الفرد ذاته المصدر الأساسى الذى نحصل منه على الحقائق اللازمة لعملية الدراسة. إلا أن أخصائى خدمة الفرد لايعمل فقط على هذا

---

(١) ابراهيم عبد الرحمن وأخرى، نماذج ونظريات تنظيم المجتمع، دار الثقافة للطباعة والنشر القاهرة، الكتاب الثانى، ١٩٨٣، ص٥٢

المحور الفردى حيث أن دراسة أسرة العميل ركن هام فى فهم طبيعة شخصية العميل ونوعية مشاكله كما تكمن فى البيئة الاجتماعية للعميل القوى المباشرة وغير المباشرة التى تتفاعل مع شخصيته.

ومن ثم يحتاج أخصائى خدمة الفرد إلى دراسة الجماعات المؤثرة فى شخصية العميل وعلاقتها بالمشكلة التى يعانى منها، ومعنى هذا أن يحاول اكتشاف العوامل البيئية الباعثة للأشكال فى موقع يبدو كأنه منابع الضغوط التى يعانى منها العميل، وطبيعى أن لكل حالة فرديتها ولكل عميل بيئته الخاصة، فقد تنبعث الضغوط من مكان العمل أو من الأسرة أو المدرسة أو من الحارة أو من رفاق اللعب أو من النادى أو مالى ذلك من المجالات.[١]

مما يجعل الأخصائى فى حاجة إلى دراسة تلك الجماعات وطبيعة العلاقات فيها لإدراك حجم تأثيرها على العميل.

وكما تكمن فى البيئة أسباب سوء التكيف تحتوى البيئة على موارد الخدمات ومن هنا فانه استكمالاً لدور أخصائى خدمة الفرد فان عليه التعرف على موارد وامكانيات المجتمع المحلى والتى يمكن أن تساهم فى علاج العديد من المشكلات كالعيادات النفسية والمستشفيات ومراكز التدريب وجمعيات رعاية الطلبة وغيرها.

ممارسة طريقة العمل مع الجماعات

وعلى المستوى الثانى فاننا نجد أن أخصائى الجماعة يهتم بالجماعة كوحدة أساسية للعمل ويهتم بدراسة التغيرات التى تحدث فيها وطبيعة العلاقات السائدة بمن أجل مساعدتها على النمو وتحقيق أهدافها .

إلا أن ذلك لايتنافى مع الدور الذى يقوم به أخصائى الجماعة فى العمل مع أعضاء الجماعة كأفراد مثلما يحدث فى الجهد الذى يقوم به مع العضو الجديد أو فى حالات سوء التكيف الذى يعانى منه العضو ويحتاج إلى جهد فردى خاص لمساعدته على إعادة تكيفه مع الجماعة كما يقوم الأخصائى أيضا بدور مع القادة والأعضاء المنتخبين لمساعدتهم على أداء مسئوليات وظائفهم ... إلخ.

---

(١) فاطمة الحاروني، خدمة الفرد فى محيط الخدمات الاجتماعية مطبعة السعادة بمصر الطبعة الثالثة ١٩٦٩، ص ١٥١.

كما يحتاج أيضا اخصائى الجماعة لدراسة امكانيات وموارد المجتمع المحلى من أجل تحقيق أكبر استفاده ممكنه منها فقد لايتوافر فى المؤسسة بعض الامكانيات التى يحتاجها الاعضاء أثناء مزاولتهم للبرنامج وقد تتاح تلك الامكانيات فى البيئة المحلية فيستطيع أن يقوم ببعض الجهود للتنسيق مع تلك المؤسسات التى يتوافر فيها الامكانيات التى يحتاجها حتى يستطيع الاستفاده من خدماتها.

فقد يرغب الأعضاء فى مزاولة نشاط كرة القدم ولايتوفر فى المؤسسة الملعب المناسب والذى يتوفر فى ساحة شعبية قريبة يمكن عن طريق اجراء بعض الاتصالات الحصول على ملعبها بعض الوقت لاجراء التدريبات عليه واقامة المباريات أى أن دراسة امكانيات المجتمع المحلى والقدرة على الاتصال بالمسئولين واجراء عملية التنسيق تساعد فى تحقيق أهداف الجماعة، كما لابد وأن تطور الجماعة من برامجها وخدماتها تبعا للتغيرات الاجتماعية بالمجتمع وبناء على دراسة حاجاته المتغيره حتى تكون قادره على الوفاء بمسئولياتها.

ممارسة طريقة تنظيم المجتمع:

وبالمثل عندما يقوم المنظم الاجتماعى باداء دوره مع المجتمع المحلى ودراسة مشكلاته والعمل مع أجهزته ومواطنيه من أجل التغلب على تلك المشكلات والنهوض بهذا المجتمع فان ذلك يتطلب القيام ببعض الجهود على المستوى الفردى مثل اجراء بعض الاتصالات بالمسئولين والقاده الشعبين وبذل بعض الجهود المهنية معهم مثل الاقناع، التشجيع، الاستشاره... الخ. كما أنه يقوم بدوره أيضا مع جماعات ذات طبيعة خاصة مثل اللجان ومجالس الاداره والتى يمارس فى العمل معها دراساته حول ديناميكية الجماعة وطبيعة تكوينها وبناء القوة فيها .... الخ. كما يمكن استخدام الجماعات كأدوات لتنظيم المجتمع.

٥- أما فيما يتعلق بتكامل طرق الخدمة الاجتماعية والتى أوضحنا انه يتحقق على مستويين: التكامل بين مختلف مكونات المهنة، والتكامل داخل كل عنصر من تلك العناصر.

وبالتالى فان على ممن يريد دراسة تكامل الخدمة الاجتماعية أن يبدأ بتحديد

الاجزاء أو العناصر ليتبين لنفسه مدى التوافق أو التناسق فيها كما انه يستطيع ان ينزل بمستوى التحليل إلى كل عنصر من هذه العناصر على حده لكى يتبين مكونات ونوع العلاقات التى تربط بين تلك المكونات ومدى مابينها من انسجام وتوافق.

حيث قدمت لجنة التعريف العامة لممارسة الخدمة الاجتماعية فى عام ١٩٥٨ والتى نظرت إلى ممارسة الخدمة الاجتماعة على انه يمثل تشكيله من:

١ - القيم.

٢- الاهداف والاغراض.

٣- التصديق المجتمعى (بمعنى اضفاء المشروعية وتخويل الصلاحية للمؤسسات والممارسين للقيام بالعمل).

٤- القاعدة المعرفية.

٥- الطرق (ويتضمن أيضا الأدوات الفنية والمهارات).

وإذن فان دراسة تكامل مهنة الخدمة الاجتماعية يمكن أن ينصب على مستويين اساسية.

١- التكامل بين مختلف مكونات المجتمع.

أى دراسة مدى الانسجام والتوافق بمختلف أنواعه بين قيم المهنة وأهدافها ومعارفها وطرقها ومايعطيه لها المجتمع من سلطات وصلاحيات.

٢- التكامل داخل كل عنصر من تلك العناصر.

أى دراسة مدى الانسجام والتوافق بين مكونات كل عنصر بمعنى دراسة مايلى:

١- تكامل قيم الخدمة الاجتماعية.

٢- تكامل أهداف الخدمة الاجتماعية.

٣- تكامل المعارف المتاحه أمام المهنه.

٤- تكامل الصلاحيات أو السلطات التى تعطى المهنة حق القيام بوظائفها.

٥- تكامل طرق الخدمة الاجتماعية[١]

تاريخ طريقة العمل مع الجماعات.

من الطبيعي الا يكون ظهور طريقة العمل مع الجماعات كطريقة علمية محدده الملامح قد حدث فجأة ولكن يمكن القول أن المجتمعات مرت بظروف فرضت الحاجة إلى بعض الممارسات التى لم تتبلور بشكل علمى واضح، ومع تنوع الانشطة وظهور المؤسسات الاجتماعية والتقدم الحضارى وازدياد أوقات الفراغ نتيجة لظهور وازدياد الاتجاه نحو الآلة بدأت تظهر الحاجة إلى ممارسة مهنية لتنظيم تلك الانشطة والعمل مع الجماعات بشكل علمى.

لذا فأننا سنحاول استعراض تاريخ تلك الطريقة بشكل موجز يوضح أهم الملامح التى كان لها تأثير فى ظهورها وتطورها ويمكن أن يتم ذلك من خلال استعراض زمنى حيث كان لكل فترة زمنية ملامح أساسية فى تطور طريقة العمل مع الجماعات وسوف يتم هذا التناول على مستويين.

١- تاريخ خدمة الجماعة فى الخارج.

٢- تاريخ خدمة الجماعة فى مصر.

أولا: تاريخ خدمة الجماعة فى الخارج.

ويمكن تقسيم ظهور وتطور تلك الطريقة فى الخارج إلى الفترات الزمنية التالية:

١- فى نهاية القرن التاسع عشر:

تميزت تلك الفترة بظهور انشطة مختلفة استوجبت ظهورها الظروف التى تمر بها المجتمعات نتيجة للثورة الصناعية وما أعقبها من زيادة الهجرة من الريف إلى المدينة فى أمريكا وماترتب على تلك الهجرة من مشكلات سوء تكيف ونقص فى الخدمات المختلفة (اسكان، مواصلات،تغذية، مرافق .. الخ).

وقد كان لظهور جمعيات الشبان المسيحية عام ١٨٤٤ فى انجلترا وعام ١٨٥١

---

(١) ابراهيم عبد الرحمن وأخرون مرجع سابق ص ص ٢٤٩ - ٢٥٠

فى بوسطن دوره فى توفير الخدمات التى يحتاجها الشباب المهاجر إلى المدينة بحثا عن فرص عمل جديده وامتدت هذه الفكرة بانشاء جمعيات الشابات المسيحية عام ١٨٦٦ ، واكب ذلك ظهور فكرة انشاء اندية للأولاد تنظم لهم أنشطة متنوعة وكان الهدف من هذه الأندية حماية الأولاد من الانحراف نتيجة للعب فى الشوارع حيث انشأ أول نادى فى مدينة هارتفورد بامريكا عام ١٨٦٠ .

كما اسهمت الحركات العمالية فى تقديم بعض الخدمات التى كانت تمثل ضروره وحاجة عند العمال وتمثل ذلك فى حركة تعليم كبار عام ١٨٧٤ وانشاء الملاعب العامة عام ١٨٨٢ .

ولقد كان للمحلات الاجتماعية أكبر الأثر فى نمو طريقة العمل مع الجماعات ومن أبرز تلك المحلات محطة توينبى التى أسسها عام ١٨٨٤م فى لندن بعض رجال الجامعة متأثرين بأفكار العدالة الاجتماعية والنواحى الانسانية حيث كانوا يعيشون وجها لوجه مع الأوضاع والظروف الفعلية للحياة المزدحمة فى المدينة ويدرسون الاماكن التى يعيش فيها المنحرفون وعلاجهم كلما امكن ذلك ويهتمون بحياة الناس وتحسين ظروفهم.

وقد عبر عن تلك الجهود كل من وودز وكيندى Woods & Kennedy اللذين عرضوا نتائج دراسة مقارنة عن المحلات الاجتماعية عززتها سنوات كبيرة من الخبرة الشخصية فى هذا المجال حيث لخصوا الهدف من المحلات الاجتماعية الانجليزية بأنها كانت نتيجة جهود الجامعيون الذين قاموا بانشاءها فى المناطق المهملة فى لندن ليكونوا جيران مع المواطنين الاصليين لهذه المناطق ويقوموا بتنمية مهاراتهم ولتقوية وتعزيز شخصياتهم ثم قامت على نفس الخط محله بنيويورك عام ١٨٨٦ ، ويعد جين آدمز من القيادات الريادية للمحلات الاجتماعية حيث ذكر فى عام ١٨٩٧ أهداف المحلات الاجتماعية وكيف انها ترتبط بمجتمع الجيرة حيث ان فلسفتها تقوم على تنمية الاحساس بالجيرة فى المنطقة المحلية التى تخدمها المحلة الاجتماعية حيث انه من خلال البرامج المختلفة التى يشترك فيها سكان الجيرة وجدوا أن احساسا جديداً بالجيرة بدأ فى النمو أى أن الأفراد فى مجتمع الجيرة ومن خلال تنمية احساسهم بكيانهم يعدلون قيمهم. وبالتالى عبرت كثير من الكتابات

عن هدف العاملون الرواد فى هذه المحلات هو مساعدة الناس على اكتشاف طريقة جديدة للحياة[1].

وتوالى انتشار تلك المحلات وكانت تمارس فيها الوانا متعددة من الانشطة دون أن تكون تلك الممارسة من خلال طريقة محدده الملامح.

٢- بداية القرن العشرين.

اتسمت تلك المرحلة بتزايد نشاط الاتحادات العمالية التى كانت تطالب بمزيد من الخدمات للعمال منها تحديد ساعات العمل وزيادة فترات الراحة حتى يتمكن العمال من اشباع حاجاتهم المختلفة فبدأت تطالب تلك الاتحادات بانشاء الملاعب واقامة المعكسرات وتنظيم الانشطة الثقافية والاجتماعية فظهرت انشطة ترويحية متعددة. ولايمكن القول أن هذه الانشطة كانت ذات طابع ترفيهى فقط ولكن كان لها أبعاد أخرى تتمثل فى اشباع الحاجات المختلفة للاطفال والشبان.

كما تكونت فى تلك الفترة أول جمعية كشفية امريكية عام ١٩١٠ التى ساعدت على نمو شخصية الاطفال وتدريبهم على النظام والاعتماد على النفس والطاعة.

كما قامت حركة الفتيات والمرشدات بعد ذلك بسنوات قليلة وكان لها نفس الاهداف.

٣- فيما بين الحرب العالمية الأولى والثانية.

حيث بدأت التطلع إلى بناء مجتمعات ديمقراطية حيث تصورت بعض الدول الأوروبية انه يمكن الوصول إلى ذلك عن طريق المشاركة الجماعية من خلال انشطة الجماعة الصغيرة وبالتالى زاد الاهتمام بالعمل مع الجماعات. ساعد على ذلك أيضا خروج المرأة للعمل ومارتب عليه من ظهور مؤسسات اجتماعية تقدم برامج رعاية اجتماعية متنوعة عوضا عن غياب الطفل عن الأسرة.

---

(1) Helen U.Phillips, Essentals of Social Group Work Skill University of Pennsylvania School of Social Work Nor Wood Edition 1973. p. 19.

كما تميزت تلك الفترة بظهور كتابات وآراء بعض علماء الاجتماع والتربية وبالآخص نظريات جون ديوى وكتابات ادوارد لندمان حيث ركزوا على أهمية المجتمع الديمقراطى.

وظهرت خلال هذه الفترة بداية البحث فى ظاهرة المملوك الاجتماعى وكتبت مارى ريتشموند ١٩٢٠ عن الاتجاهات الحديثة فى خدمة الفرد فيما يختص بالعلاج الاجتماعى والذى يوجه الاهتمام لدراسة سيكولوجية الجماعات الصغيرة.

وفى عام ١٩٢٣ بدأ تدريس خدمة الجماعة فى جامعة ويستون ريزيرف حيث قامت جريس كويل بتدريس هذا المنهج باعتباره طريقة علمية ومجالا للممارسة.

وفى أوائل الثلاثينات تطورت طريقة العمل مع الجماعات بفضل مجهودات المشتغلين بها وتقدم العلوم الاجتماعية.

وكان لانشاء الجمعية الامريكية لدراسات العمل مع الجماعات عام ١٩٣٦ أثرها فى توضيح تلك الممارسة وأهدافها ومن أجل هذا ينظر البعض إلى هذا التاريخ باعتباره العلامة الواضحة للاعتراف بالطريقة

وكان لادوارد ليندمان دوره فى توضيح أهمية الجماعات والخبرات الجماعية من خلال مهنة الخدمة الاجتماعية

وفى عام ١٩٤٠ شكلت الجمعية الامريكية لمدارس الخدمة الاجتماعيه لجنة لدراسة تطور العمل مع الجماعات وانتهى تقرير هذه اللجنة إلى اعتبار طريقة العمل مع الجماعات طريقة اساسية من طرق الخدمة الاجتماعية.

٤- بعد الحرب العالمية الثانية

حيث يبرز تاريخ هام فى تلك المرحلة ويتمثل ذلك فى عقد المؤتمر القومى للخدمة الاجتماعية فى نيويورك عام ١٩٤٦ حيث كان لجريس كويل دور هام فى ابراز طريقة العمل مع الجماعات كطريقة علمية من طرق الخدمة الاجتماعية

أعقب ذلك ظهور مؤلفات قيمه لتلك الطريقة مثل

أ- كتاب جريس كويل عام ١٩٤٨ بعنوان خدمة الجماعة مع الشباب الامريكى.

ب- كتاب ولسن وريلاند عام ١٩٤٩ بعنوان ممارسة خدمة الجماعة.

جـ- كتاب تريكر بعنوان خدمة الجماعة مبادئها وممارستها.

د- كتاب جيزيلا كينويكا بعنوان خدمة الجماعة العلاجية مع الأطفال.

وفي عام ١٩٥٥ ادمجت الجمعية الامريكية لاخصائي العمل مع الجماعات في الجمعية القومية للاخصائيين الاجتماعيين.(١)

ومنذ ذلك الحين والاهتمام بطريقة العمل مع الجماعات في تزايد مستمر يظهر ذلك في تطور الممارسة واتجاهها إلى المؤسسات الاجتماعية المختلفة وعدم قصرها على مؤسسات شغل وقت الفراغ بالاضافة إلى انشاء معاهد وكليات الخدمة الاجتماعية المتخصصة لتخريج الممارس المهني مع الاهتمام بالأخذ بالنظريات المختلفة من العلوم الانسانية والاجتماعية وتطويعها بما يمكن من الاستفادة منها في تطبيق طريقة العمل مع الجماعات.

هذا بالاضافة إلى الاستفادة من النتائج التي تسفر عنها البحوث والدراسات العلمية في مجال العمل المختلفة لممارسة هذه الطريقة. وانعكاس ذلك على تزايد الكتابات والمؤلفات وعقد المؤتمرات العلمية التي تناقش الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة.

وقد عالج روبرت فنتر تطور طريقة خدمة الجماعة (٢) على اعتبار انه قد ركز على ثلاث مفاهيم.

١- تحقيق المجتمع الديمقراطي: وأهمية استخدام الجماعة الصغيرة في ذلك من منطلق التجاوب مع قلق المجتمعات الانسانية من الحروب وتركيز السلطة.

٢- التنشئة الاجتماعية: وتنمية مهارات الفرد وخبراته حيث تعد خدمة الجماعة طريقة للتعليم غير الرسمي.

---

(١) محمد محمود مصطفى، خدمة الجماعة العمليات والممارسة، مكتبة عين شمس، الطبعة الثانية، ١٩٩٤، ص ١٤.

(٢) محمد صالح بهجت، المدخل في العمل مع الجماعات، ١٩٨٥، المكتب الجامعي الحديث، ص ١١٣.

٣- **تحقيق أهداف علاجية تأهيلية**: عن طريق الحياة الجماعية فى الجماعات الصغيرة والعمل على التغيير من خلال التفاعل الجماعى.

ثانيا: تاريخ طريقة العمل مع الجماعات فى مصر.

واذا ماتتبعنا تاريخ طريقة العمل مع الجماعات فى مصر يمكن أن نستعرض البداية ايضا منذ أواخر القرن التاسع عشر ومن خلال ملامح أساسية كان لها دور فى ظهور وتطور تلك الطريقة تمثلت فيما يلى:

حركة انشاء الجمعيات الخيرية.

مثل الجمعية الخيرية الاسلامية عام ١٨٧٨ وجمعية التوفيق القبطية عام ١٨٨٠ والتى كانت تزاول الانشطة الجماعية دون ادراك لأهمية هذه الانشطة بالمفهوم العلمى(١).

الحـركة الكشفيـة.

حيث بدأت تلك الحركة فى مصر عام ١٩١٨ وتم تكوين أول جمعية للكشافة المصرية عام ١٩٢٠ والتى تم الاعترفا بها دوليا وكان لها دور كبير فى جذب الأولاد والشباب واتاحة الفرصة لممارسة الأنشطة المختلفة والعمل على تنمية الشخصية.

جمعيـات الشبـان.

حيث تم فى عام ١٩٢٣ تكوين أول جميعة للشبان المسيحية فى القاهرة وامتد نشاطها إلى أسيوط عام ١٩٢٥ وإلى الإسكندرية عام ١٨٢٨ . كما تكون المركز الرئيسى لجمعية الشبان المسلمين بالقاهرة عام ١٩٢٧ وبالاسكندرية عام ١٩٢٨.

وقامت تلك الجمعيات بتقديم أنشطة متنوعة تمارس من خلال جماعات(٢).

---

(١) محمد كامل البطريق، الخدمة الاجتماعية مهنة ذات علم وفن، ط٢ ، المعدلة، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٢، ص ٤٢.

(٢) محمود حسن محمد، مقدمة الرعاية الاجتماعية، القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٧٣ ، ص ٢٥٦.

المحـلات الاجتماعيــة.

ويمكن القول أن بداية ظهور ملامح ممارسة طريقة العمل مع الجماعات كان عام ١٩٢٩ مع بداية حركة المحلات الاجتماعية التى تحمس للقيام بها جمعية الرواد المكونة من بعض المصريين العائدين من بعثاتهم بالخارج حيث تم انشاء أول محلة اجتماعية فى مصر بحى الطيبى عام ١٩٣١ متأثرين فى ذلك بحركة المحلات الاجتماعية الموجودة بالخارج. وكان نشاط تلك المحلة يعبر عن الحاجات الفعلية للمجتمع المحلى كما قامت بتنظيم أنشطة لاستثمار وقت الفراغ لمختلفة مراحل العمر.

تلا ذلك انشاء محله القللى عام ١٩٤٠ ومحله أحمد حسين فى مصر القديمة.

جماعــة الـــرواد.

وكان لهذه الجماعة دور هام آخر فى تطور ممارسة طريقة العمل مع الجماعات من خلال محاولتهم تطبيق الاسلوب العلمى فى الممارسة.

حيث كانت أول من نادى بانشاء معاهد متخصصة للخدمة الاجتماعية عام ١٩٣٦ التى بدأت بانشاء مدرسة الخدمة الاجتماعية بالقاهرة عام ١٩٣٧ وقد سبقها انشاء مدرسة للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية عام ١٩٣٥ بواسطة الجالية اليونانية.

الانـــدية الاجتماعيـــة.

خلال تلك الفترة بدأت فكرة الاندية تنتشر بفضل حركة المحلات الاجتماعية ومن أشهر الاندية التى أقيمت فى تلك الآونة نادى كوبرى الليمون عام ١٩٣٦ الذى أنشأه يعقوب فام وهو من رواد حركة الشباب فى مصر.

انشاء وزارة الشئون الاجتماعية.

وقد تم ذلك عام ١٩٣٩ حيث بدأت الوزارة فى انشاء الساحات الشعبية عام ١٩٤٠ وذلك لاتاحة الفرصة لممارسة الانشطة المختلفة.والنهوض بالمجتمع من خلال جهود أفراده.

كما قامت رابطة الاصلاح الاجتماعي بانشاء مؤسسة لرعاية الفتاة والطفل.

واستمر ازدهار طريقة العمل مع الجماعات على المستوى القومي وذلك بانشاء المعهد العالي للخدمة الاجتماعية للفتيات عام ١٩٤٦ (كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة حلوان حاليا) وتكونت بها ٣ أقسام علمية من بينها قسم العمل مع الجماعات ومع تخرج طلاب تلك المعاهد انتشر وجود الاخصائي الاجتماعي المهني الذي بدأ يمارس الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة وعلى أسس علمية كما تزايدت الاقسام في كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية لتواكب التزايد في الممارسة، ومازال انشاء تلك المعاهد والكليات يتلاحق في انحاء جمهورية مصر العربية حتى وصل إلى مايزيد عن ١١ معهدا وكلية.

تعريف طريقة العمل مع الجماعات.

تدور ممارسة طريقة العمل مع الجماعات حول الجماعة الصغيرة وتستهدف تعليم وتنمية اعضاء الجماعة ويتم ذلك من خلال النشاط الجماعي الاختياري واستخدام عضوية الجماعة كوسيلة لتحقيق الأغراض الاجتماعية وبطبيعة الحال تتدخل جملة عوامل في سير هذه العملية منها أهداف المؤسسة التي تستخدم هذه الطريقة في نشاطها والقوى الداخلة للجماعة ذاتها ومهارة الاخصائي في تفسير وملاحظة الظواهر التي تنشأ داخل الجماعة على الأخص مايتصل منها بعوامل التكيف والنمو واختياره للأساليب بالنسبة للجماعة.

وفيما يتعلق بمفهوم طريقة العمل مع الجماعات فسوف نحاول عرض بعض وجهات النظر الاجنبية والعربية في هذا الشأن مع ذكر خصائص كل تعريف واستخلاص الخصائص العامة.

أولا: التعريفات الاجنبية.

١- جريس كويل: (١٩٥٤) Grace Coyle[1].

العمل مع الجماعات طريقة أساسية في ممارسة الخدمة الاجتماعية وتتميز هذه

(1) Grace Coyle Social Group Work, Social Work year Book Washinh D.C, American Association of Social Worers 1954 p. 480.

الطريقة باستخدامها للعلاقات الاجتماعية والخبرات الجماعية كوسيلة لنمو الفرد. ويهتم اخصائى الجماعة بتنمية المسئولية الاجتماعية وتحقيق المواطنة الصالحة لتحسين المجتمع الديمقراطى.

المناقشـــة:

ركز هذا التعريف على:

- طريقة العمل مع الجماعات باعتبارها احدى طرق الخدمة الاجتماعية الاساسية.
- استخدام العلاقات الاجتماعية والخبرات الجماعية كوسيلة لنمو الفرد.
- وجود اخصائى جماعة.
- الاهتمام بتنمية المسئولية الاجتماعية وتحقيق المواطنة الصاحلة من أجل تحسين المجتمع الديمقراطى.

وقد قام هذا التعريف عام ١٩٥٤ حيث كان الاهتمام فى تلك الآونة منصبا على ربط خدمة الجماعة بمهنة الخدمة الاجتماعية كما كان الاهتمام كبيرا بتحسين المجتمع الديمقراطى.

- الا أن التعريف أغفل طبيعة المؤسسات التى تمارس فيها خدمة الجماعة كذلك لم يشر صراحة إلى العمل على نمو الجماعة ككل.

٢-فريد لندر (١٩٦١) Fried Lander[1].

العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية عملية يساعد من خلالها الأفراد على الاشتراك فى الأنشطة الجماعية لتحقيق نموهم العقلى والانفعالى والجسمى ولتحقيق الاهداف المرغوبة للمجتمع.

المناقشـــة:

- التأكيد على ارتباط الطريقة بالمهنة الأم.

---

(1) Fried Lander, Introduction to Social Walfare 2 ed N.Y., Prentice Hall Inc, 1961, p. 60.

- الاشارة إلى العمل مع الجماعات باعتباره عملية مساعدة.

- يتحقق نمو الفرد من خلال الانشطة الجماعية.

- الاهتمام بتحقيق الاهداف المرغوبة للمجتمع.

الا أن هذا التعريف اغفل وجود الاخصائي المهنى وعدم الاشارة إلى نمو الجماعة، كما لم يوضح نوعية المؤسسات التى تمارس فيها، كذلك اغفل نمو الفرد من الناحية الاجتماعية.

٣-ولسن ورايلاند Wilson & Rayland.

خدمة الجماعة عملية وطريقة بواسطتها يوثر الاخصائي فى حاية الجماعة عن طريق توجيه التفاعل نحو الوصول للأهداف الديمقراطية(١).

المناقشة:

- الاشارة الى أن خدمة الجماعة عملية وطريقة.

- وجود الاخصائي المهنى المؤثر فى حياة الجماعة وتوجيه تفاعلها.

- الوصول للاهداف الديمقراطية كهدف.

ولكن اغفل عذا التعريف الربط بين خدمة الجماعة والمهنة الام كذلك لم يشر الى نمو الفرد من خلال حياة الجماعة. كذلك لم يذكر المؤسسات المختلفة التى تمارس فيها.

٤- الين كلين Alan Klin

طريقة لمساعدة الناس على النمو من خلال الخبرة الجماعية حتى يستطيعوا ان يسهموا بفاعلية فى اثراء حياة المجتمع(٢).

---

(1) Gertrude Wilson and Gladys Rayland , Gladys Social Group Work Practice Boston Houghton Miffin Compang 1949 P. 61 .
(2) Alan Klin Effective Group Work in introduction to prinicpke and Method Association Press N. Y., 1978 P. 26 .

المناقشة

- الاشارة الى أن خدمة الجماعة طريقة .
- ينمو الناس من خلال الخبرة الجماعية .
- الاسهام فى اثراء حياة المجتمع .

اغفل هذا التعريف الربط بين خدمة الجماعة والخدمة الاجتماعية ، لم يشر صراحة لوجود الاخصائى المهنى كذلك ركز على نمو الفرد واثراء حياة المجتمع ولم يتعرض لنمو الجماعة . كذلك لم يذكر المؤسسات التى تمارس من خلالها الطريقة.

٥- جيزلا كونيكا (١٩٧٢) Gisela Konopka

العمل مع الجماعات احدى طرق الخدمة الاجتماعية والتى تساعد الافراد لتحسين ادائهم الاجتماعى من خلال تزويدهم بالخبرات الجماعية ليكونوا قادرين على مواجهة مشكلاتها الشخصية والجماعية والمجتمعية بمزيد من الفعالية(١) .

المناقشة :

- تناول التعريف خدمة الجماعة كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية .
- دور الطريقة فى تحسين الاداء الاجتماعى .
- زيادة كفاءة الفرد على مواجعة مشكلاته بكل مستوياتها .

الا أن هذا التعريف لم يشر صراحة لدور الاخصائى أو نوع مؤسسات الممارسة كذلك عدم الاشارة الى نمو الجماعة .

٦- هارلى تريكر (١٩٧٥) Harleigh Trecker(٢)

طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يهتم فيها الاخصائى الاجتماعى بتوجيه

---

(1) Gisela Konopka , Social Group Work : A Helping Process N. J. Englewood Cliffs , Prentice Hall Inc , 1972 P. 28 .
(2) Harleigh B. Trecker , Social Group Work , Principles and Practice 3 ed N. Y., Association Press 1975 . P. 220.

تفاعل اعضاء الجامعة فى المؤسسات المختلفة للمجتمع من خلال انشطة البرنامج ليرتبطوا معا ولتوفير فرص النمو لهم تبعا لاحتياجاتهم وزيادة قدراتهم بهدف نمو الفرد والجماعة والمجتمع المحلى .

المناقشة :

- التأكيد على أن العمل مع الجماعات طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية.
- وجود الاخصائى الاجتماعى .
- الممارسة تتم فى المؤسسات المختلفة للمجتمع .
- توجيه التفاعل من خلال البرنامج .
- الاهتمام بنمو كل من الفرد والجماعة والمجتمع .

ثانياً : التعريفات العربية

١- أنيس عبد الملك[1]

خدمة الجماعة طريقة للعمل مع الافراد فى جماعات داخل مؤسسة اجتماعية وبتوجيه رائد وعن طريق برنامج يتفق وحاجات وقدرات وميول اعضاء الجماعة .

المناقشة :

- أوضح أن خدمة الجماعة طريقة للعمل مع الافراد فى جماعات .
- كذلك اشار الى دور الاخصائى (الرائد) والممارسة من خلال مؤسسة اجتماعية .
- ممارسة الطريقة عن طريق برنامج مناسب لاعضاء الجماعة .

الا أن التعريف اغفل ارتباط الطريقة بالخدمة الاجتماعية . كما لم يشر الى أهمية التفاعل فى نمو الجماعة والمجتمع .

٢- محمد شمس الدين أحمد[2]

خدمة الجماعة طريقة يتضمن استخدامها عملية بواسطتها يساعد الاخصائى

---

(١) أنيس عبد الملك ، خدمة الجماعة والريادة ، ط٢ ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٤

(٢) محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مطبعة الكيلانى، ١٩٧٦، ص ١٦

الأفراد أثناء ممارستهم لاوجه نشاط البرنامج فى الأنواع المتعددة من الجماعات فى المؤسسات المختلفة ليمو كأفراد وكجماعة ويسهموا فى تغيير المجتمع فى حدود أهداف المجتمع وثقافته.

المناقشـة :

- الاشارة الى خدمة الجماعة باعتبارها طريقة وعملية .
- وجود الاخصائى الاجتماعى .
- عملية المساعدة تتم من خلال البرنامج .
- تمارس فى انواع متعددة من الجماعات فى المؤسسات المختلفة .
- تهدف الى نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع .

الا أن التعريف لم يشر الى طريقة العمل مع الجماعات كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية .

بعد هذا العرض لمفهوم خدمة الجماعة يمكن من جانبنا أن نقدم تعريف لهذه الطريقة يتمثل فيما يلى :

العمل مع الجماعات طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية يهتم فيها الاخصائى الاجتماعى بتوجيه التفاعل بين أعضاء الجماعة فى المؤسسات الاجتماعية المختلفة والعمل على زيادة خبراتهم بما يحقق نمو الفرد والجماعة والمجتمع .

ومن خلال العرض السابق برز استخدام مصطلحى الطريقة والعملية ومن هنا كان لزاما علينا تناول هذين المفهومين بالشرح والتوضيح .

١- مفهوم الطريقة :

وفقاً لتعريف قاموس ويبستر Webster تعرف الطريقة بأنها الاجراءات أو العملية المرتبة المنظمة وقد عرفها تريكر بأنها الاجراءات الشعورية والوسائل المخططة أو المصممة لانجاز وتحقيق الهدف . وفى مظاهرها الخارجية فإن الطريقة هى وسيلة لعمل شيء ، وتعنى الاستخدام الهادف للبصيرة والفهم القائم على حسن المعرفة والمبادئ ، ويعنى بالمهارة القدرة على استخدام المعرفة والفهم فى موقف معين. أى

أن مفهوم الطريقة يتضمن مجموعة من العناصر وهى :

أ- المعرفة : ونعنى بها المعرفة المستمدة من العلوم الاجتماعية والانسانية ، والفلسفية، والدينية ، والبيولوجية .

ب- الفهم : ويقصد بها فهمه لتلك المعارف بالاضافة الى فهمة للمجتمع والمؤسسة والجماعة والاعضاء .

جـ- المبادئ : حيث تلتزم خدمة الجماعة بمجموعة من المبادئ المنظمة للممارسة المهنية وتساعد على تحقيق الهدف .

د- المهارات : ويمكن تقسيمها الى مهارات اجرائية أو مهارات عمل وتعتمد على الوان المعرفة وقدرات الاخصائى (الاصغاء - الملاحظة - التجارب) .

مهارات التفاعل : وهى حساسية الاخصائى فى استخدام نفسه والتفاعل مع الاعضاء من حيث التقبل والتوجيه ووضع حدود لسلوك الاعضاء .

٢- مفهوم العملية :

وتعرف بإنها سلسلة من الخطوات المترابطة التى تؤدى الى نتيجة معينة مرغوب فيها والعملية فى العلوم الطبيعية تعنى حركة بين مادة أو أكثر ينتج عنها تغير مطلوب.

أما العملية فى العلوم الانسانية فتعنى حركة أو تفاعل ديناميكى بين شخصين أو أكثر .

أى أنها مجموعة التفاعلات والتغيرات التى تحدث للعضو منذ حضوره وحتى انصرافه منها وهذا التغيير يختلف من فرد لآخر .

ووفق لتوضيح تلك المفاهيم فإنه يمكن القول أن العمل مع الجماعات طريقة وعملية .

نخلص مما سبق أن هناك خصائص لمفهوم العمل مع الجماعات متفق عليها فى معظم التعريفات السابقة والتى يمكن أن تحدد تعريفا اجرائيا لخدمة الجماعة نتناولها على الوجه التالى :

١ – أن طريقة العمل مع الجماعات هى احدى الطرق الاساسية للخدمة الاجتماعية.

٢ – أن العمل مع الجماعات طريقة يتضمن استخدامها عملية .

٣– تتم الممارسة من خلال اخصائى اجتماعى متخصص ومعد مهنيا .

٤– تمارس هذه الطريقة فى مؤسسات الرعاية الاجتماعية المختلفة .

٥– يستخدم البرنامج كوسيلة لتحقيق أهداف العضو والجماعة .

٦– يتحقق نمو الأعضاء من خلال عملية توجيه التفاعل .

٧– الجماعة وسيلة وأداه فعالة فى الممارسة فهى الوحدة الاساسية لتحقيق اهداف الطريقة .

٨– تتضمن تحقيق هدفا ثلاثيا وهو نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع .

فلسفة طريقة العمل مع الجماعات :

تمتد جذور الخدمة الاجتماعية وتتصل الى حد كبير بالاديان السماوية والنزعات الانسانية الاصيلة والتى تمثل القيم الانسانية العليا التى اجمع عليها المجتمع الانسانى . لذلك نجد فلسفة المهنة وقيمها تعتمد إلى حد كبير على فسلفة وقيم هذه الاديان ، وخدمة الجماعة شأنها شأن باقى الطرق الاساسية للمهنة وأن اختلفت فى الوظائف التى تؤديها الا أنها تتحد فى الفلسفة والقيم الاساسية بل وفى المبادئ العامة للمهنة أيضاً ، فإن الاطار الفلسفى للخدمة الاجتماعية يمثل اطاراً متكاملا يشمل أوجه حياة الفرد كلها كفرد متميز وكعضو فى جماعة وكعضو فى مجتمع وبالتالى فإن هناك ارتباطا عضويا هاما بين الفلسفة النوعية لخدمة الجماعة – بل وبين فلسفات باقى الطرق وفلسفة الخدمة الاجتماعية ككل(١) .

مفهوم الفلسفة :

أن كلمة فلسفة Philosophy مشتقة من الكلمتين الاغريقيتين Philoبمعنى حب ، Sophos بمعنى حكمه أى أن الكلمة فى مجموعها تعنى حب الحكمة ،

(١) محمد صالح بهجت ، المدخل فى العمل مع الجماعات ، المكتب الجامعي الحديث ، ١٩٨٥ ، ص ١٣٧ .

أما نحن فنستخدم كلمة فلسفة هنا لتعنى مجموعة الحقائق العلمية التى تستند اليها طريقة العمل مع الجماعات[1] .

ولنا أن نتساءل هل فلسفة الخدمة الاجتماعية بشكل عام وفلسفة خدمة الجماعة بشكل خاص تمثل اطاراً من الحقائق العلمية المجردة ، وهنا نتذكر قول ادوارد ليندمان فى مفهومه عن فلسفة المهنة اذ يقول «اننا نستخدم حقائق تتضمن قيما» لذلك فإن الفلسفة لا تحوى حقائق علمية مجردة فقط بل يمتزج بها قيما ويصدق هذا القول ذلك لاننا نتعامل مع الانسان ولابد وأن نلتزم بنسق قيمى[2] .

ويمكن القول أن كل فعل يمارسه الاخصائى الاجتماعى فإنه يكون متأثراً فيه بالقيم الشخصية وقيم المهنة وقيم العميل أو الجماعة وقيم المجتمع الاكبر .

وأن المعرفة التى توجه ممارسة الاخصائى الاجتماعى تحكمها قيمة معينة . فالمعرفة توضح ما يكون والقيم توضح ما الذى ينبغى أن يكون[3] .

وفلسفة خدمة الجماعة تتضمن اطاراً يشمل الحقائق الآتية :

١- للجماعة دور هام فى حياة الفرد فمنها يكتسب السلوك الاجتماعى كما أنه عن طريقها ايضا يتعدل هذا السلوك .

٢- يظل الفرد طوال حياته ملتحقا بانواعا متعددة من الجماعات فعلاقاته ليست قاصرة على جماعة الاسرة فقط ولكنها تمتد وتتسع وتستمر فى جماعات متعددة .

٣- تمد تلك الجماعات الفرد بالخبرات التى تساعده على النجاح والنمو وتعمل على اشباع حاجاته..

٤- للجماعة دور هام فى تعليم وممارسة الاسلوب الديقراطى .

٥- وجود الاخصائى المهنى من خلال الجماعات المختلفة التى ينتمى اليها العضو يدفع من عملية النمو للفرد والجماعة .

(١) محمد صالح بهجت ، مرجع سابق ، ص ١٣٨ .

(2) Armando Morales & Bradfordw . Sheafor . Social Work . Boston, Allyn and Bacon , Inc. P. 70 .

(٣) أحمد فوزى الصاوى ، خدمة الجماعة وقضايا المجتمع المعاصر ، بدون ناشر ، ١٩٩٣ ، ٧٩ .

أهداف طريقة العمل مع الجماعات :

كل طريقة علمية لابد وأن يكون لها اهدافها التى تسعى الى الوصول اليها من خلال الممارسة . وخدمة الجماعة باعتبارها طريقة علمية فإن لها اهدافا نصبو الى تحقيقها وهذا يظهر واضحا فى التعريفات مختلفة لتلك الطريقة .

حيث تعرف خدمة العمل باعتبارها طريقة للعمل مع الناس فى الجماعات (اثنين أو أكثر) بهدف تعزيز وتقوية ادائهم لوظائفهم الاجتماعية ولتحقيق الاهداف الاجتماعية المرغوبة ،كما يمكن القول أن خدمة الجماعة طريقة لتقليل أو خفض أو ازالة العقبات التى تقف امام التفاعل الاجتماعى من أجل انجاز الاهداف المرغوبة.

وترى جيزلا كينونكا بأن طريقة العمل مع الجماعات والتى توجه مساعدتها بوجه خاص للافراد فى الجماعات تهدف الى خلق وايجاد الحياة الجماعية التى تختلف وفقا لحاجات الجماعات التى تخدمها وأن تعزيز وتقوية الاداء الاجتماعى من خلال الجماعة يعتبر الهدف الأول لخدمة الجماعة(١) .

أما ولسن ورايلاند فإن هدف خدمة الجماعة لديهما يتمثل فى تحقيق استفاده الافراد والجماعات من الخبرات الجماعية .

أى أن مؤسسات خدمة الجماعة تعمل على تحقيق هدفين :

١- مساعدة الافراد على الاستفادة من الجماعات .

٢- مساعدة الجماعات على تحقيق الاهداف الملائمة للمجتمع(٢) .

وتتشكل الاهداف فى طريقة العمل مع الجماعات عن طريق الاخصائى الذى يمثل المؤسسة الاجتماعية ويسترشد بسياستها .

وقد حدد لوى Lowi خمسة مصادر اساسية لاهداف الخدمة الاجتماعية فى طريقة العمل مع الجماعات هى :

١- قيم الخدمة الاجتماعية .

٢- اهداف المؤسسة التى تمارس فيها طريقة العمل مع الجماعات .

(1) Rex A. S Kidmored milton . G. thackeray , Introduction to Social Work , N. J., Prentic - Hall Inc, Englewood Cliffs 76 P. 298.

(2) Wilson & Rayland , Op Cit , P. 61 .

٣- اهداف الجماعة نفسها .

٤- اهداف العضو نفسه .

٥- اهداف اخصائى الجماعة باعتباره عضوا مهنيا فى مهنة الخدمة الاجتماعية وكقوة للتغيير فى العمل مع الجماعات .

ويتضح من تلك المصادر التى تسهم فى تشكيل اهداف طريقة العمل مع الجماعات أن هذه المصادر تمثل تكوين الطريقة ولا يقوم عنصر واحد بتكوين مثل هذا الاهداف بعيداً عن العناصر الاخرى بل تتكامل هذه العناصر وتشكل اهداف طريقة العمل مع الجماعات ، وفى هذه الطريقة عندما نستخدم كلمة الاهداف انما نشير الى ما نرغب فى انجازه وهنا تبدو اهدافنا فى شكل قرارات أو قواعد لما نحاول أن نقوم به فى تلك الطريقة . وعند وضوح الاهداف نستطيع أن نختار الطرق الملائمة وخبرات البرامج المناسبة كوسائل لتحقيق هذه الاهداف ، والواقع أن الأهداف والوسائل ترتبط فيما بينها[١] .

وكما يقول جون ديوى أن الهدف نشاط محكم منظم والهدف باعتباره غاية نتنبأ بها يحدد الاتجاه للنشاط وهو يشمل الملاحظة الدقيقة للظروف المعينة لاستجلاء الوسائل المتوفرة للوصول إلى الغرض واكتشاف العقبات التى تعترض الطريق وهو يبصرنا بالتنظيم المناسب أو التسلسل فى استخدام الوسائل . ومعنى وجود هدف اننا نتصرف بخطة وتفكير وليس العمل بطريقة اليه صماء[٢] .

أهداف خدمة الجماعة :

سبق أن ذكرنا عند تعريف خدمة الجماعة أن لها غرضا ثلاثيا هو نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع ، وهناك بعض الصفات والمميزات والاغراض والاهداف

(١) محمود حسن محمد ، نمو الفرد فى الجماعات الصغيرة ، دار الكتب الجامعية ، ١٩٧٤ ، ص ٢٥٤ .

(٢) محمود حسن محمد ، مرجع سابق ، عن :
Gohm Dewey , Democracy and Education , New York Macmillan 1910 PP. 119 - 121 .

التى يتضمنها هذا النمو بالنسبة للفرد والجماعة والذى يجب على أخصائى الجماعة أن يلم بها ويعرفها حتى يعمل على تحقيقها فى أثناء عمله مع الجماعات المختلفة وأعضائها ، وبدون ذلك فإنه يعمل دون هدف أو غرض واضح يسعى لتحقيقه والوصول اليه ، ولاشك أن معرفته لهذه الأهداف ولهذه الأغراض تجعله أكثر ادراكا وفهما للدور الذى يجب أن يقوم به فى أثناء تأديته لمسئوليته المهنية نحو الافراد والجماعات والمجتمعات . هذه الاهداف وهذه الاغراض يمكن حصرها فى الآتى :(١)

١- مساعدة الافراد على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم الى أقصى حد ممكن وكذلك تنمية قدارتهم على الاشتراك فى جماعات ، وبذلك تتاح الفرصة لهم بالتزود بالخبرات الجماعية التى يحتاجها الناس وتزيد قدرتهم على التكيف الاجتماعى الشعور بالسعادة ، كما يزيد الوعى الاجتماعى بينهم ويشعرون بالمسئولية الاجتماعية ويتركز اهتمامهم فى المصلحة العامة وخدمة المجتمع أكثر من تركيزه فى أنفسهم .

٢- أتاحة الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التى تزيد من قدرتهم الانتاجية ، وكذلك تنمية قدراتهم الابتكارية عن طرية المشاركة الجماعية فى أوجه النشاط التى تتيح الفرصة للقدرات الابتكارية للظهور والاستغلال والتى ما كانت تظهر أو تأخذ مدة طويلة للظهور لولا اشتراكهم فى الجماعات وتفاعلهم مع بعضهم ومساعدة الاخصائى لهم .

٣- ممارسة الحياة الديموقراطية بصفة عامة وترقية الأسلوب الديمقراطى للأفراد والجماعات ، ويتم ذلك عن طريق الممارسة الفعلية للأساليب الديمقراطية تحت اشراف وتوجيه أخصائى الجماعة المدرب مهنيا للقيام بمثل هذا العمل .

٤- اتاحة الفرصة للأفراد لتنمية قدارتهم على الاشتراك مع الغير عن طريق اسهام الافراد واشتراكهم مع الآخرين فى كل ما يتعلق بهم من أمور فى أثناء حياتهم الجماعية . ولاشك أن الاشتراك مع الغير هو أحد الحقائق الأساسية التى تقوم

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، مرجع سابق ، ص ص ٢٧ ، ٢٣٩ .

عنها الديمقراطية والذى بدونه لا يمكنها أن تعيش وتنمو وتزدهر ، وخدمة الجماعة تزيد من قدرة الأفراد على الاشتراك مع الغير ، وذلك عند مناقشتهم للموضوعات المختلفة التى تهمهم فى أثناء حياتهم الجماعية ، ثم يقومون على تنفيذها بعد أخذ القرارات فيها بمساعدة أخصائى الجماعة الذى يعمل جاهدا على اشتراك كل عضو من أعضاء الجماعة فى هذه العمليات المختلفة ، ويتم ذلك على أساس من التفكير الواقعى والمصلحة العامة وليست المصلحة الشخصية لفرد أو أفراد قلائل .

٥- مساعدة الأفراد على احترام الفروق الفردية للأفراد والتخلى عن صفتى التحيز والتحامل ، واحترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن معتقداتهم وأجناسهم ، ولاشك أن احترام الفروق الفردية أحد الحقائق الأساسية التى يقوم عليها مبدأ تكافؤ الفرص فى المجتمعات الديموقراطية .

٦- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والصدق والأمانة ومراعاة آدب السلوك والقواعد العامة والقوانين فى الأفراد ليتكيفوا مع المجتمع الذى يعيشون فيه ويحيون حياة سعيدة، ويتعلم الأفراد ذلك ويمتصونه عن طريق الممارسة الفعلية لهذه الفضائل فى أثناء حياتهم الجماعية ومساعدة أخصائى الجماعة الذى يجب أن يكون القدوة الصالحة والمثل الأعلى لهم.

٧- تنمية القدرة على القيادة والتبعية. أى أن يكون الفرد قادراً وراضياً غاية الرضا على أن يكون قائدا لغيره فى بعض المواقف وتابعاً فى مواقف أخرى. فالحال لايستقيم فى جماعة كل أعضائها راغبون فى القيادة أو راغبون فى التبعية والأنقياد، كما لا يمكن لها أن تنمو وتتقدم وتحقق أهدافها دون قيادة حكيمة. والقيادة الحكيمة تتطلب بعض الصفات والمهارات الخاصة التى تختلف تبعا للمواقف الاجتماعية والتى لاتتوافر فى جميع الأفراد، لذلك يجب أن يدرب الأفراد على القيادة والتبعية حتى يتخذ كل فرد مركزه الاجتماعى عن رغبة ذاتية، ويقوم بدوره على أحسن وجه ممكن لصالح الفرد والمجموع. ولاشك أن فى خدمة الجماعة مجالا خصبا لتدريب الأفراد على

القيادة والتبعية فى أثناء ممارستهم للألوان المتعددة من النشاط ومساعدة الأخصائى لهم.

٨- مساعدة الجماعات كوحدات قائمة بذاتها على النضج والنمو الاجتماعى وتحقيق أهدافها، ويؤثر هذا بالتالى على نمو المجتمع وتقدمه لأن الجماعات هى الوحدات الأساسية التى يتكون منها المجتمع نفسه، ويجب ألا يخفى علينا أنه ليس من الضرورى عندما تتكون جماعة من أفراد ناضجين ومتكيفين أن تكون الجماعة ناضجة ومتكيفة داخليا وخارجيا، كما أن مشكلات الجماعة لا يمكن دراستها وتشخيصها على أساس علم النفس الفردى، فالجماعات هى وحدات اجتماعية لها مشكلاتها الخاصة، وكذلك لها الأساليب الخاصة لدراستها ومساعدتها على حل مشكلاتها والسير بها نحو النمو والتقدم والأخصائيون الاجتماعيون يستخدمون خدمة الجماعة لمساعدة الجماعات وأعضائها على النمو والتقدم. ونمو الجماعات يؤثر فى نمو أعضائها،والعكس صحيح، وهذا يعمل أيضا على نمو المجتمع وتغييره، ولولا ذلك لتعذر على أخصائى الجماعة تأدية دوره المهنى وتحقيق الغرض الثلاثى لخدمة الجماعة السابق الإشارة إليه.

١٠- الإسهام مع الأسرة والجماعات المختلفة فى توصيل ثقافة المجتمع مع جيل إلى آخر مع تعديل أو تغيير بعض النواحى غير المرغوب فيها ويتم ذلك على أساس سليم وإشراف حكيم.

١١- استغلال وقت فراغ الأفراد والجماعات بما يعود عليهم وعلى المجتمع الذى يعيشون فيه بالنفع العظيم.

١٢- الوقاية من التشرد إلى حد ما، كما أن خدمة الجماعة تستخدم لمساعدة بعض حالات سوء التكيف، ولقد وجد فى حالات كثيرة أن سلوك الأطفال المشكلين قد تغير عن طريق الخبرات الجماعية الإنشائية وحديثها تستخدم خدمة الجماعة فى العيادات النفسية والمستشفيات.العقلية ويستتبع ذلك استخدام أخصائى الجماعة وخدمة الجماعة كجزء من برامج العلاج.

هذا، ويمكن عرض أغراض خدمة فى صورة أخرى من وجهة نظر إلين كلين وحصرها فى المفاهيم الآتية[1] :

١ - تأهيل Rehabilitation وهذا يعنى مساعدة الفرد للعود لقدرته السابقة، ولايقتصر هذا على النواحي الجسمية بل يمكن أن يتضمن ذلك الصعوبات الانفعالية والعقلية والسلوكية.

٢- الإعداد للحياة Habilitation ويتضمن هذا المفهوم جانبى النمو والتقدم أكثر من جانب العلاج، ولتوضيح ذلك يمكن أن نقول أن هناك بعض الناس ممن يجدون صعوبة فى حياتهم ولم تتح لهم الفرصه لكى يتعلموا وهم صغار.

٣- الإصلاح Correction ويعنى هذا مساعدة الأفراد الذين يواجهون المشكلات الناجمة عن عدم احترام القوانين وارتكاب المخالفات وينصب ذلك عادة على الأحداث الجانحين.

٤- التنشئة الاجتماعية Socialization ويعنى هذا مساعدة الناس ليتعلموا كيف يسايرون الآخرين من الناس ويؤدون ما ينتظر أداؤه أجتماعيا منهم، وهذا ما يطلق عليه البعض بعملية التطبيع الاجتماعي.

٥- الوقاية Prevention ويتضمن ذلك التنبؤ بالصعوبات والمشكلات سواء أكانت شخصية أم اجتماعية، واتخاذ التدابير الوقائية لتلافى وقوعها عن طريق برامج بناءة.

٦- العمل الاجتماعى Social Action ويعنى ذلك لمساعدة الأفراد ليغيروا بيئتهم بالإضافة إلى المواءمة والتكيف لهذه البيئة.

٧- حل المشكلات Problem Solving ويتضمن ذلك مساعدة الأفراد لاستخدام الجماعات لتحقيق أهدافهم واتخاذ القرارات المتعلقة بحياتهم الاجتماعية وحل مشكلاتها.

٨- القيم الاجتماعية Social Values ويقصد بذلك غرس وتنمية القيم الاجتماعية فى الأفراد، هذه القيم اللازمة للحياة السوية.

---

(1) Alan Klein, op. cit., p. 31

وجدير بالذكر فى هذا المجال أن نعرف أن الأفراد ينمون نموا سليما عن طريق الحياة الجماعية السليمة التى يتوفر فيها الآتى[1]:

١- إتاحة الفرصة للتوحد مع القرناء.

٢- اتاحة الفرصة للإحساس بالدفء العاطفى نتيجة للانتماء لأكثر من شخص.

٣- حرية الفرد والاختلاف عن الاخرين. ويتضمن هذا حرية التعبير عن النفس.

٤- حرية اختيار الفرد لاصدقائه. مع مسئولياته فى تقبل الآخرين من غير أصدقائه.

٥- اتاحة الفرصة للاعتماد على النفس، وكذلك الاعتماد على الغير عند الضرورة، كما يحدث فى فترة الطفولة ومواقف الضيق والألم بالنسبة للكبار.

نماذج خدمة الجماعة :

بعد أن استعرضنا أهداف خدمة الجماعة يمكننا القول أن أهداف الجماعة وأغراضها سوف تحدد نموذج خدمة الجماعة المستخدم.

وقد قام بابل، وروثمان Papall & Rothman[1] بتحديد ثلاثة نماذج تتمثل فيما يلى :

١- نموذج الأهداف الاجتماعية.

٢- نموذج الأهداف العلاجية.

٣- نموذج الأهداف المتبادلة.

أولا : نموذج الأهداف الاجتماعية

حيث تتكون وتستمر الجماعات الملائمة لهذا النموذج بسبب اهتماماتها الاجتماعية بحيث إذا تحققت تلك الأهداف تؤدى إلى مكاسب اجتماعية هامة للجماعة، حيث يتطابق هذا النموذج مع اهتمامات الجماعة ومجهوداتها.

ومن المحتمل أن يهتم هذا النموذج بالتركيز على المشكلات داخل المجتمعات حيث يمارس فى المحلات، ومجالس الجيرة، ومجالس الخدمات المجتمعية، وقد

(1) Konopka, Social Group Work. op. cit., p. 31.

أصبح هذا النموذج يستخدم فى الوقت الحاضر فى توجيه المشكلات الاجتماعية المصاحبة لتنمية المجتمع وتقدمه.

أما المبادئ التى تقود الممارسة من خلال استخدام هذا النموذج فتشمل الاستخدام الإيجابى للحدود، وتوضيح سياسة المؤسسة، والتطابق مع أهدافها، وتحديد القضايا المناسبة للعمل الجمعى، والموازنة بين البدائل.

وتعد مبادئ العملية الجماعية الديموقراطية الأساس لهذا النموذج كما أنها السمه الأساسية لجميع ممارسات خدمة الجماعة. فكل ممارس بصرف النظر عن ولائه النظرى يميل إلى العمل نحو إقرار وتبنى وتأسيس الإجراءات الديمقراطية فى الجماعات الصغيرة.

ثانياً : النموذج العلاجى

وهو نموذج للعلاج يميل إلى أن يكون ذو توجه اكلينيكى والجماعة التى تستخدم هذا النموذج يمكن ينظر إليها باعتبارها عامل أو أداه للتغيير، حيث يقوم أخصائى خدمة الجماعة بتسهيل عملية التفاعل بين أعضاء الجماعة ليحقق التغيير من أجل الفرد كما أنه يستخدم المعرفة والممارسة فى مساعدة الأفراد على اكتساب إدراك الذات، وتحسين أداء وظائفها الاجتماعية، وتدعيم الجماعة العضو وتشجعه على استخدام أساليب جديدة مناسبة لأداء وظائفه. ويستخدم هذا النموذج بشكل واسع فى المستشفيات العقلية، والمؤسسات الإصلاحية، ومنظمات الخدمة الأسرية، والخدمات الأرشادية، والمدارس، ومؤسسات الرعاية الصحية وكثير من المؤسسات الأخرى. ويستخدم هذا النموذج المبادئ العلاجية القائمة على إدراك الذات.

ثالثا : نموذج الأهداف المتبادلة

ويخدم هذا النموذج كل من الفرد والمجتمع حيث ينظر إلى الفرد بشكل واسع باعتباره كائن يمكن دراسته وفهمه والتعامل معه فقط من خلال علاقته

---

(1) Rex. A. Skidmore & Milton. G. thackeray op. cit., p. 291-293.

بالإنساق والإنساق الفرعية الكثيرة التي يعتبر هو جزء منها، أي أن هذا النموذج يعتبر الفرد كائن يتأثر ويتعدل من خلال علاقاته ومن ثم ينظر إليه على اعتبار أنه فرد خلاق ومؤثر وقادر على التغيير والتأثير في علاقاته، وفي النظم الاجتماعية وإن هناك اعتماد متبادل بين الفرد والمجتمع.

أهمية طريقة العمل مع المجتمعات(١)

أن أغلب مشكلات اليوم وأكثرها أهمية هي تلك المشكلات التي تتناول العلاقات بين الناس مما يحملنا على القول في كثير من الثقة واليقين بأن أي جهد مهني يبذل في مساعدة الناس كي يتعلموا كيف يسايرون غيرهم هو جهد له قيمته أن لم يكن حيويا والمجتمع إذ يدرك خدمة الجماعة إدراكاً صحيحاً شاملاً يستطيع أن يقرر أن أمر توفير خدماتها لاينبغي أن يترك للمصادفات وحدها.

أن أهم ما يميز الناس في العصر الحديث هو اعتمادهم بعضهم على بعض ونحن إن لم نتعرف في بادئ الأمر على الوسائل التي تمكننا من العمل معا في دائرة الجيرة المحدودة تعذر علينا أن نصادف نجاحاً كبيراً في دائرة العالم الواسعة.

ومع ما ندركه من حياتنا إلى فهم بعضنا البعض وإلى مشاركتنا العيش فاننا نجد الحياة قد شابها تعقيد كبير بالتوسع في المدن الكبيرة والنمو المطرد في الصناعات الضخمة والاتجاه نحوالمركزية في الحكومة كل هذا يجعل من المتعذر على الواحد أن يشعر بأنه جزء له اعتباره وقيمته في هذا الخضم الواسع وكلما أزدادت الحياة تعقيداً نقص التوافق الاجتماعي وأزداد صعوبة وتعددت شواهد الانهيار بين الناس.

ولذا فان كل خدمة مهنية توجه لمساعدة أفراد المجتمع بهدف معاملة بعضهم على أساس من التعاون والاحترام المتبادل آنما يعتبر بناء ،هادفا لحياة اجتماعية لايشوبها معوقات. وفي حقيقة الأمر أن أغلب المشكلات التي تواجه المجتمع المعاصر تحتاج في حلها إلى إعادة صياغة العلاقات بين الناس على أساس جديدة تأخذ في اعتبارها ما طرأ على المجتمعات من تغير وإذا رغبنا في ذلك فان الجماعة الصغيرة

---

(١) محمد صالح بهجت، المدخل في العمل الجماعات، المكتب الجماعي الحديث، ١٩٨٥، ص ص ١٤٩ : ١٥٣.

تصبح الأداة الرئيسية فى هذا المجال ويؤكد «كيرت ليفين» هذا المعنى بقوله :

إذا أردنا أن نحقق تغييرا عميقاً ومستديماً يجب أن نتعامل مع الفرد كعضو فى جماعات فالفرد كعضو فى جماعة يسهل التأثير عليه ويكون أكثر مورنة وأن اتصال الأفراد بالجماعات له تأثير أكبر وأعمق فى المجتمعات أكثر من الاتصال بهم فرادى أو الاتصال بهم كمجتمع عن طريق الدعاية ووسائل الأعلام المختلفة.

وعلى هذا الأساس تكتسب خدمة الجماعة كأحد طرق الخدمة الاجتماعية أهمية قصوى فى التأثير فى الجماعات الصغيرة لتحقيق أهداف المجتمع وحل مشكلاته كما تمثل خدمة الجماعة حاجة ملحة للمجتمع المعاصر وذلك للأسباب الآتية :

١- نتيجةً للتقدم الكبير فى العلوم الطبيعية وما ترتب عليه من آثار فى طبيعة ونوع العلاقات الإنسانية زادت أهمية دعم وتنمية العلاقات التعاونية بين أفراد المجتمع نظراً لأن المجتمعات والتغييرات التى طرأت عليها طبعت الحياة الاجتماعية بالتعقيد فقد أدى النمو الصناعى المضطرد ونمو المدن الكبرى والزيادة المضطردة فى عدد السكان إلى تعذر شعور الفرد بأنه جزء من كل وازداد الشعور بالأنعزال والفردية وسادت العلاقات المصلحية بين الأفراد وأدى تعقد الحياة إلى زيادة حاجة الأفراد للتكيف الاجتماعى، كما تعددت مظاهر ضعف الفرد واستسلامه وجعلت طبيعة الحياة المتغيرة التى لا تحفل بالأشخاص لاسيما فى دائرة العمل من العسير على الأشخاص تكوين علاقات إنسانية فيما بينهم.

وبذلك تظهر شدة الحاجة إلى خدمة الجماعة كطريقة للعمل مع الجماعات تهدف إلى دعم العلاقات الاجتماعية ذات الطابع التعاونى وتقوية الشعور بالانتماء والإحساس بالدفء العاطفى من خلال العلاقات الإنسانية وكذلك تأكيد الاعتماد المتبادل بين الناس ذلك أن أهم ما يميز الناس فى العصر الحديث هو اعتماد بعضهم على بعض.

٢- تغيرات الأسرة كجما[illegible]يمكن لخدمة

الجماعة أن تقوم محل جماعة الأسرة وتحتل مكانتها ولكنها تستطيع أن تساهم بتقديم خبرات ومهارات بديلة كانت تعتبر فى فترة سابقة جزءا من الحياة الأسريةومسئولياتها.

٣- أن السرعة والتوتر والأندفاع الذى يميز الحياة الحديثة جعلت التمتع بمباهج الحياة أمرا متعذر كما قلت فرص الابتكار والخلق أمام الأفراد وبالرغم من الوظيفة الحيوية التى تؤديها التربية النظامية فى المدارس فلا تزال هناك أوقاتا إضافية زائدة ولابد من استغلال هذا الوقت للمصلحة العامة ولمصلحة الأفراد لكى تعطى مردودا جيد ولاشك أن خدمة الجماعة بما توفره من فرص لزيادة وتنمية القدرات الابتكارية للأفراد والخبرات التى توفرها الحياة الجماعية تزيد من استمتاع الأفراد وسعادتهم فى المجتمع.

٤- أن مشكلات المجتمع المحلية يجب أن تعالجها جهود الجماعة المنظمة وكذلك الجهود المشتركة للجماعات وليس لدينا أسلوب آخر لنهوض بالمجتمع إلا عن طريق خدمة الجماعة إذا كما نؤمن بأن السلطة النهائية ينبغى أن تظل فى أيدى القوى الشعبية فى المجتمعات المحلية لا فى يد الحكومة المركزية إيماناً باتساع قاعدة المشاركة الشعبية.

والتجربة الثورية التى يمر بها مجتمعنا تتجه نحو اشتراك الجماعات واللجان فى معالجة المشكلات الاجتماعية التيتشعر الجماعة وتحس بوجودها. ولذلك فان إعداد الأفراد الذين يشعرون بالمسئولية الاجتماعية نحو المجتمع أمر على جانب كبير من الأهمية فى تقدم المجتمع وأهم ما يميز فعاليتنا كمواطنين هو قدرتنا على المشاركة الايجابية فى النشاط الثقافى والسياسى والاقتصادى والاجتماعى وتطوير المجتمع نحو الأغراض العليا التى تستهدفها الدولة ومن الواجب علينا كأخصائيين اجتماعيين تدريب المواطنين على التعلم من خلال الممارسة وتبصيرهم بما تنطوى عليه المشاركة فى نشاط الجماعة وتحمل المسئولية من معان ومن غير شك أن استخدام خدمة الجماعة تؤكد هذه الأغراض.

٥- يحتاج المجتمع إلى نوعية من الأفراد تتمتع بالقيم والسلوك الديموقراطية ومن ذوى الاتجاهات الإيجابية الصالحة ولديهم من القيم الأخلاقية والسلوكية ما

يدفع بعملية المجتمع نحو التقدم. وعلى سبيل المثال فان قلة الوعى الإدخارى والاستثمارى وقلة اهتمام الأعضاء بالانتماج وعدم الموازنة بين حجم الأسرة ودخلها وإساءة استعمال المرافق العامة وغيرها من المظاهر والسلوك الذى يتسم بالسلبية يمكن تعديلها ودعم قيم وسلوكيات إيجابية من خلال العمل مع الجماعات.

٦- أن العمل مع الجماعات يتيح الفرصة للأفراد لاكتساب المهارات المختلفة التى تزيد من قدراتهم الانتاجية وكذلك تنمية قدراتهم الابتكارية عن طريق المشاركة الجماعية فى أوجه النشاط ويزيد هذا من انتاجهم إذا كانوا عمالا بالمصانع كما أنهم قد يتعلمون بعض الهوايات التى تساعدهم على دخلهم ورفع مستواهم الاقتصادى والاجتماعى.

٧- ولاشك أن العمل مع الجماعات يعمل على صيانة ونجاح مشروعات الأصلاح الاجتماعى (المستعمرات السكنية على سبيل المثال).

٨- هذا بالإضافة إلى الفوائد الأخرى التى تجنى عن طريق استخدام العمل مع الجماعات معهم والتى تتلخص فى مساعدة الأفراد ليكونوا مواطنين صالحين ومساعدة الجماعات لتكون خلايا تنظيمية صالحة فى المجتمع.

ونظراً لوجود ارتباط بين خدمة الجماعة وبعض الميادين الأخرى فاننا سنعرض فكره سريعة عن الفرق بين خدمة الجماعة والترويح وكذلك العلاج الجماعى.

خدمة الجماعة والترويح

لتوضيح العلاقة بين خدمة الجماعة والترويح من المهم الإشارة إلى مفهوم الترويح حيث تعددت واختلفت مفاهيم الترويح مع تطور النظره إليه حيث ظهر فى البداية اهتمام الفلاسفة بدراسة الترويح كنشاط إنسانى يساير نشاط المخلوقات الأخرى، فتتضمنت تعريفاتهم للترويح معانى اللعب أو اللهو أو الرفيه أوالتسلية أو تصريف الطاقة الزائدة وغير ذلك من المعانى المماثلة، ثم تطورت بعد ذلك دراسة الترويح على أساس أرتباطه بأوقات الفراغ[١]

---

(١) محمد محمود ومصطفى، خدمة المجتمع العمليات والممارسة، مكتبة عين شمس، ١٩٩٤، ص٦٠.

ويقصد بالترويح بشكل عام النشاط المقصود بذاته الذى يمارسه الفرد وحيدا أو مع آخرين باختياره ويشعر بممارسته بالأشباع والسرور.

ونظراً لارتباط الترويح بوقت الفراغ لذا يلزم أن نتناول المصطلح الأخير، بالتوضيح أيضا حيث تعددت التعريفات التى تناولته. حيث ويمكن النظر إلى وقت الفراغ باعتباره الوقت المتبقى بعد وقت العمل والوقت اللازم لإشباع الحاجات البيولوجية وطالما أن وقت العمل يختلف من فرد لأخر حيث أن وقت العمل للطالب والذى يتمثل فى ذهابة للمدرسة أو الكلية والوقت اللازم لاستذكار دروسه يختلف عن وقت العامل المحدد بساعات عمل محدده كما يختلف عن وقت ربه المنزل حيث يعد العمل بالنسبة لها الوقت اللازم لرعاية أسرتها والقيام بمسئولياتها المنزلية ... إلخ كما يختلف هذا الوقت عند كل فئة حيث يختلف من طالب لآخر ومن موظف لأخر ومن ربه منزل لأخرى كما يختلف بفعل عوامل أخرى كثيرة كالسن والجنس والحالة الصحية ... إلخ كما أن الوقت اللازم لاشباع الحاجات البيولوجية مثل تناول الطعام، النوم ... إلخ يمكن أن يختلف باختلاف السن مثلا. لذا فان الوقت المتبقى للفرد والذى نطلق عليه وقت الفراغ غير محدد ولكنه يختلف باختلاف الظروف الخاصة لكل فرد على حده.

ونظراً لارتباط الترويح بمفاهيم مختلفة مثل اللعب حيث أن جميع اشكال اللعب ما هى إلا شكل من أشكال الترويح لذا فاننا نطرح تساؤلا مؤداه هل الفرق بين اللعب والجد هو فارق يتعلق بطبيعة النشاط أومبلغ الجهد المبذول، وسوف نناقش هذا الفرق حيث لايمكن التفرقة بين اللعب والجد على أساس طبيعه النشاط بمعنى أنه لايوجد نشاط يمكن النظر إليه كلعب، ونشاط ننظر إليه باعتباره عملا جاداً فمدرس التربية البدنية مثلا عندما يمارس بعض الألعاب الرياضية أثناء تدريبه للطلاب أو الأعضاء عليها إنما يمارس عملاً أما عندما يمارس نفس النشاط مع أصدقائه فى النادى فانه يمارس لعبة أو نشاطاً ترويحيا.

وعندما يشاهد الناقد السينمائى فيلما سينمائيا مع أسرته يعتبر هذا عملا بالنسبة له ونشاطا ترويحيا بالنسبة لاسرته وهكذا أى أن نفس النشاط يمكن أن يكون

ترويحيا لفرد وعملاً لأخر كما أن نفس النشاط قد يكون لنفس الفرد عملا فى وقت وترويحيا فى وقت أخر.

أما بالنسبة للتفرقة بين اللعب والجد على أساس الجهد المبذول فقد يكون الجهد المبذول فى اللعب يفوق بكثير الجهد المبذول فى الجد أو العمل فقد تتطلب بعض الألعاب مجهوداً كبيراً مثل ألعاب الملاكمة والمصارعة وتسلق الجبال .. إلخ.

ولكن يمكن التفرقة على أساس موقف الفرد نفسه من النشاط هى يمثل بالنسبة له عمله الأساسى أم أنه يقدم عليه من منطلق اختيارى ترويحى.

ويحقق الترويح جوانب تنمويه للفرد تشمل الجوانب الأتية :

١ – الجانب الجسمى : من خلال تنشيط الدوره الدموية وزيادة اللياقة البدنية... والتوافق العضلى والعصبى.

٢– الجانب العقلى : من خلال الألعاب التى تزوده بالمعارف وتبيح الفرصة للأبداع والإبتكار.

٣– الجانب الانفعالى : عن طريق التنفيس عن الانفعالات المختلفة.

٤– الجانب الاجتماعى : من خلال الألعاب الجماعية وتعلم المشاركة والأخذ والعطاء.

أن أن وظائف الترويح يمكن النظر إليها من خلال وجهه نظر جوفر ديمازيه والتى حددها فى ثلاث وظائف أساسية تتمثل فى فى الأنعاش والتسلية، وتوسيع معرفة الفرد ومشاركته الأجتماعية التلقائية(١) ويمكن تحديد خصائص الترويح فيمايلى :

---

(١) محمد محمود مصطفى عن :

Dumazedier, J. Towarda society of leisure, lon don collier Mac-millan, 1967, pp 110-117.

١ - الترويح نشاطا مغايراً للعمل ويحدده موقف الفرد نفسه.

٢- يتضمن أنشطة متنوعه.

٣- يمارسه الفرد وحيدا أومع آخرين.

٤- نشاط حر تلقائي.

بعد هذا العرض فانه من المناسب أن نوضح علاقة خدمة الجماعة بالترويح.

وقد وجد المسئولين عن التخطيط للترويح أن طريقة العمل مع الجماعات لديها القدرة للعمل على حل بعض المشكلات التي تواجه مراكز الترويح وذلك لأن أخصائي خدمة الجماعة درب على فهم دوافع الأفراد وديناميكية التفاعل الجماعي وادى ذلك إلى تواجد اخصائي خدمة الجماعة في مراكز الترويح لكن حدث تخوف من أخصائي الترويح وظن أن مهاراته لاتساوى ما كلف به من عمل وإن مراكزهم بدأ يتعرض للتحدى من جانب آخر كما شعر أخصائي خدمة الجماعة بالضيق للعمل في مكان يشعر فيه بالغربة وبعدم التقبل من العاملين به وكذلك لأنهم كانوا حديثي التخرج فلم تكن لديهم الثقة في معلوماتهم ومهاراتهم.

وبعد مرور فترة طويلة شعر اخصائي خدمة الجماعة أنه في حاجة إلى مساعدة أخصائي الترويح وإرشاداتهم فيما يتعلق بنواحي الفنون والحرف والتمثيل والرياضة في تفهم أحسن لكيفية إدارة الترويح أما أخصائي الترويح فقد أحس باحتياجه لأخصائي خدمة الجماعة للحصول على مساعدته في فهم الدوافع الخفية للسلوك والعوامل المؤثره على ديناميكية العمل مع الجماعات.[١]

وقد ارتبطت خدمة الجماعة بالترويح فقط في إحدى مراحل التطور المهني للخدمة الاجتماعية بعامة وخدمة الجماعة بخاصة ولازال الكثير من الناس يظن أن الترويح والعمل مع الجماعات في مؤسسات خدمة الجماعة شئ واحد إلا أن هذا الظن غير صحيح فالترويح يهتم ويركز حول استغلال وقت الفراغ استغلالاً طيباً

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن، المدخل في العمل مع الجماعات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ١٩٩٠، ص ٤٨.

وبطريقة مرضية، هذا الرضا الناتج والمشتق من الاشتراك في اوجه النشاط ذات الطبيعية الترويحية كما انه يمكن عن طريق التوجيه السليم للأفراد والجماعات في أثناء ممارستهم لأوجه نشاطه أن يسهم إلى حد كبير في نموهم وتعليمهم المهارات المختلفة، وغرس القيم الاجتماعية الصالحة فيهم كالصدق والتعاون والمحبة... إلخ أي أن للترويح أهدافه الاجتماعية والذاتية(١).

أما خدمة الجماعة فانها تستخدم أوجه النشاط المختلفة والتي يغلب عليها الطابع الترويحي كوسيلة لمد الفرد بالخبرات المختلفة التي تساعده على تحسين الأداء الاجتماعي كما أشارت إلى ذلك جيزلا كونوبيكا في تعريفها لطريقة العمل مع الجماعات، حيث تركز تلك الطريقة على العمليات الاجتماعية مثل الضبط، التعلم بهدف مساعدة الأفراد على تكوين الاتجاهات الإيجابية وتوفير كافة الفرص التي تحقق إشباع الاحتياجات وتنمية المهارات.

هذا ويمكن القول أن خدمة الجماعة هي طريقة يمكن استخدامها في مجالات مختلفة من بينها المجال الترويحي.

وتزيد خدمة الجماعة من القيمة الإيجابية والإنشائية للترويح ويمكن إرجاع ذلك إلى ثلاثة عوامل رئيسية(٢).

١- زيادة استمتاع الأفراد بالترويح وذلك عن طريق تحسين العلاقات الإنسانية بينهم، ومقابلة حاجاتهم النفسية والاستفادة من مزايا الأنضمام إلى الجماعات.

٢- تعمل خدمة الجماعة على مساعدة الأشخاص الذين يعانون بعض الصعوبات التي تمنعهم من الاستمتاع بالترويح ليتمكنوا من الاستمتاع به إلى أقصى حد ممكن.

٣- تزيد خدمة الجماعة من المزايا التي تعود على الإنسان من ممارسته للنشاط الترويحي، ولايقتصر ذلك على زيادة مهارته في الموسيقى أو الرسم أو أي هواية

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٣١

(٢) نفسه، مرجع سابق، ص ٣٢-٣٣

أخرى، بل يتعدى ذلك إلى بث روح الثقة فى الأفراد والجماعات وتحمل المسئولية الاجتماعية وتدريبهم على الأسلوب الديموقراطى والعمل على الوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاة بصفة عامة.

ويجب على أخصائى الجماعات الذين يعانون فى مؤسسات الترويح وشغل أوقات الفراغ أن يركزوا جهودهم وعنايتهم حول النقط الآتية :

١ - الحياة الجماعية للأفراد والجماعات وتدريبهم على أسلوب الحكم الذاتى.

٢- تقويم البرامج والتأكد من مقابلتها لحاجات ورغبات الأعضاء واستخدامها لصالحهم وصالح المجتمع الذى يعيشون فيه.

٣- العناية بالأشخاص الذين يعانون بعض مشكلات السلوك التى تعوقهم من الاستفادة من البرامج وأوجه النشاط المختلفة.

خدمة الجماعة والعلاج الجماعى

سوف نتناول فى عرضنا هذا علاقة خدمة الجماعة بكل من العلاج النفسى الجماعىGroup psycho therapy والعلاج الجماعى Group therapy.

فقد اتفق الباحثون فى ميدان العلاج النفسى الجماعى على أن العملية العلاجية واحده فى الفرد والجماعة رغم اختلاف الموضعين بيد أن للعلاج النفسى الجماعى فوائداً وقيوداً يحددها نوع الاضطرابات النفسية وأعمار المرضى بل مراحل العلاج نفسه شأنه فى ذلك شأن أى طريقة علاجية، أخرى ثم أن هناك أنماط ومستويات منوعه من العلاج الجماعى فبالنسبة للأطفال حتى سن الرابعة عشر تستخدم أنواعا مختلفة من جماعات النشاط أو اللعب حيث أن العلاج الجماعى عن طريق النشاط الحر طريقة ابتدعها سلافون تعتمد على التعبير السلوكى عن النوازع والأنماط السلوكية والصراعات التى تحدث فى المواقف الجماعية،

والعناصر العلاجية الجوهرية فيها هي تفاعل المرضى والعلاج في جو من الحرية والقبول[1].

أي أن العلاج النفسي الجماعي يعتبر تطبيق خاص لاسس العلاج الفردى على شخصية أو أكثر، في وقت واحد وقد تكون المجموعة متجانسة من حيث تشابه أعراض المرض بين المرضى. وإن كان البعض يرى عدم حتمية هذا التجانس. والهدف من وراء هذا الأسلوب العلاجي هو تقديم مؤثرات علاجية صممت لتوجيه جهود الأفراد نحو القيام بأوجه نشاط مفيده أو لتصفية الصراعات النفسية بحيث تتحول إلى أسلوب طبيعي من أساليب الحياة. ويخلط البعض بين خدمة الجماعة والعلاج النفسي الجماعي إلا أنهما يختلفان من حيث الغرض وطبيعة العلاقات التي تربط الأفراد ومن حيث المبادئ وطرق العلاج والتوجيه[2]. حيث يرى سلافسون أن العلاج النفسي عن طريق الجماعات هو في الحقيقة علاج للفرد في الجماعة، وإن مفهوم الجماعة بوصفها شيئاً مميزا عن الأفراد لايمكن أن يصدق البته على الجماعات العلاجية وبهذا المعنى يقول يجب أن يظل كل مريض وحده مستقلة تحدث فيها تغيرات نفسيه داخلية فهو لايستطيع أن يتخلى عن استقلاله الشخصي كما هو الحال في الجماعة العادية المألوفة. والواقع أن من الأصوب الكلام عن الاشتراك في الحضور لا عن الجماعة من المرضى وذلك لأن المرضى يناقشون مشاكلهم ومشاكل غيرهم من حيث هم أفراد فليس ثمه مشكلة جماعية أو إسقاط جماعي أو هدف مشترك للجماعة. لذلك يتعين على المعالج أن يلتفت إلى المحتوى الضمني لكل ما مقوله كل مريض على حده ويحاول أن يفهمه بدلا من أن يركز انتباهه في محاولة فهم الظواهر الكلية وهو أمر لايمنع المعالج من الاعتراف بتأثير أعضاء الجماعة بعضهم في البعض الأخر[3].

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن، الدخل في العمل مع الجماعات، دار الثقافة للنشر والتوزيع ١٩٩٠، ص٥٦.

(٢) نفس المرجع، ص ٦٠.

(٣) سامي محمود علي، دراسة في الجماعات العلاجية، دار المعارف بمصر، القاهرة، ١٩٦٢، ص١١، ١٢.

ويمكن توضيح أوجه الاختلاف بين خدمة الجماعة والعلاج النفسى الجماعى فيمايلى :

١- خدمة الجماعة عملية تربوية تهذيبية بينما العلاج النفسى الجماعى عملية علاجية نفسية حيث أن خدمة الجماعة طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية أما العلاج النفسى الجماعى أحد مجالات العلاج النفسى .

٢- تتعامل خدمة الجماعة مع أفراد أسوياء غالبا أما العلاج النفسى يتعامل مع أفراد يعانون - بعض الأضطرابات الانفعالية والعقلية.

٣- فى خدمة الجماعة يجب أن تقوم علاقة مهنية بين الأخصائى والجماعة لها خصائص معينة وتسمح للأخصائى فى إظهار تقديره وحبه للأعضاء وتشجيعهم على استثاره واستخدام قدراتهم الكامنة ولاتسمح بذلك العلاقة بين المريض والمعالج. حيث أن اظهار الحب والعطف قد يزيد من شكوك المريض.

٤- البرنامج فى خدمة وسيلة لتنمية الأفراد والجماعات وتحقيق الأهداف الديمقراطية أما العلاج النفسى الجماعى فيستخدم البرنامج وسيلة لعلاج العميل والتخلص من انفعالاته ومشاعره المكبوته والوصول به إلى حالة - الاتزان الانفعالى المستقرة[١] .

٥- من حيث الاستمرار فان استمرار الجماعة فى طريقة العمل مع الجماعات أمر ضرورى لاستقرارها وتحقيق أهدافها ومقياس استمرار الجماعة باستمرار العضويةفيها.

أما الجماعات العلاجية فيكون استمراريتها مرتبط بتحقيق أهداف علاجية وشفاء المرضى

٦- سلوك العضو فى الجماعة يجب أن يكون ملتزما بمعايير الجماعة وتحاط به بعض القيود حيث أن التعبير عن الانفعالات بدون قيد يؤثر على تماسك

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٣٤.

الجماعة أما فى العلاج النفسى الجماعى يسمح للعضو بالتعبير عن انفعالاته والقيام بالتحطيم حتى ينفس عما فى نفسه(١).

٧- فى خدمة الجماعة يكون الدور ا لرئيس للأخصائى الاجتماعى أما فى العلاج النفسى الجماعى فيان دوره يكون ضمن فريق العلاج الذى يمكن أن يشمل الطبيب والأخصائى النفسى والأخصائى الاجتماعى.

ويتمثل دور الأخصائى فى العلاج النفسى الجماعى فيمايلى :

١- تشجيع العضو على تكوين علاقات مع الأخرين واستخدام الجماعة لتعمل على توفير الأمن والطمأنينة التى تخرجه عن عزلته الاجتماعية.

٢- بحث الظروف الأسرية والاجتماعية المؤثرة فى المشكلة ووضع الخطة العلاجية الملائمة.

٣- اقتراح البرنامج الملائم لظروف وحاجات المرضى.

٤- متابعة سلوك العضو وإعداد التقارير عنه ومناقشتها مع فريق العلاج.

خدمة الجماعة والعلاج الجماعى

أما فيما يتعلق العلاقة بين خدمة الجماعة والعلاج الجماعى فيمكن القول :

وبعد التطور الذى طرأ على الطريقة من حيث استخداماتها كجزء من المنهج العلاجى على نطاق واسع فى المؤسسات التى سبق أن استخدمت فقط منهاج خدمة الفرد والاستشارة الفردية وفى هذه المؤسسات المتعددة فقد ركزت خدمة الجماعة على وضع النمو والتغيير بالنسبة لأعضاء الجماعة عن طريق تدعيم الذات وتوفير فرص للتنمية أو عن طريق مساعدة الأعضاء على اكتساب بصيره جديدة ودافعية للتغيير من خلال الخبرة الجماعية ولقد فتح هذا الإتساع فرصا جيده

(١) عبد الحميد عبد الحسن، الدخل فى العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص٥٧.
عن :
Hartford, E. Margaret trends in social work practice and knowldge changeing aproaches in practice theory and Techniques, 10 the Anniversay symposium, NASW, NY, 1965, p. 142.

لممارسة خدمة الجماعة كأداة علاجية.

وبنمو نظريات الجماعة الصغيرة أفاد ذلك في طرق الممارسة وأمكن استخدام التفاعلات التي تحدث في الجماعات الصغيرة في تحقيق عمليات التأهيل وكذلك مساعده الأفراد على التغيير من خلال العملية الجماعية في الجماعات الصغيرة.

ولقد سبق أن أوضحنا أنه يمكن أن تمارس خدمة الجماعة من خلال النموذج العلاجي عندما تناولنا موضوع أهداف طريقة العمل على الجماعات كما أن للجماعة دورها في التأثير على تكوين العادات والقيم وتحديد السلوك المقبول من الجماعة كما يمكن تعديل هذا السلوك وتعديل اتجاهات الفرد وطريقة تفكيره أي أن مفهوم العلاج الجماعي ينطبق على الجهود المهنية المتعلقة بتعديل السلوك غير المرغوب فيه اجتماعياً.

أو أنه أسلوب مهني يتبعه أخصائي الجماعة مع الأعضاء سيئ التكيف بهدف الاستفادة من الخبرات الجماعية في تعديل سلوكهم[(١)].

ومن المجالات التي يتضح فيها ممارسة طريقة العمل مع الجماعات في تحقيقها للأهداف العلاجية تلك الجهود المهنيه التي تقدم مع الأحداث المنحرفين أو جماعات علاج مدمني المخدرات. كما يتضمن المفهوم العلاجي ما تقوم به هذه الجماعة عندما تعمل مع الأعضاء الذين يعانون من سوء التكيف مثل حالات العدوان الأنطواء، السيطرة، التمركز حول ذاته. التهريج أي أن الأساس في عملية المساعدة يتحقق من خلال الخبرة الجماعية التي تتم من خلال الجماعة وبتوجيه أخصائي الجماعة.

مبادئ طريقة العمل مع الجماعات

عندما تناولنا مفهوم الطريقة أوضحنا اننا نعني بها وسيلة لأداء عمل يعتمد عل معرفة وفهم ومبادئ ومهارات، لذا فاننا سوف نتناول هنا موضوع المبادئ التي تقوم عليها الطريقة ولتوضيح ذلك فاننا سوف نتناول مفهوم المبدأ أولا ثم نلى ذلك بتوضيح مبادئ طريقة العمل مع الجماعات.

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن، المدخل في العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ٥٩.

مفهوم المبدأ:

هو عباره عن قاعده أساسية لها صفة العمومية يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة والمعرفة والمنطق أو باستعمال الطرق العلمية كالتجريب والقياس. وتتعدد الأساليب التى تطبق بها المبادئ فالأسلوب هو الطريقة التى يطبق بها المبدأ وقد يختلف أسلوب تطبيق المبدأ من مجتمع لآخر أو من أخصائى اجتماعى لآخر أو من موقف لأخر فى بعض المواقف التى يواجهها نفس الأخصائى الاجتماعى(١).

والمبدأ المهنى هو نظام عمل أو سلوك مقنن مقبول ومتفق على ضرورة احترامه والتقيد به من العاملين فى مجاله المهنى لأن الخبرة الطويلة أثبتت صلاحيته وأصبح دليل عمل ملتزم به المهنيون لاقتناعهم بما ينتج عن تطبيقه من قيم وفوائد مرغوبة كما أن مخالفته تشكل أنواعا من الخطر والضرر لاتتفق مع أهداف المهنة(٢).

ومبادئ خدمة الجماعة تتصف بالدينامية وقد ينظر فى تعديل بعضها أو إضافة مبادئ جديدة نتيجة للدراسات والبحوث والممارسات ويجب أن نلاحظ الآتى بالنسبة لمبادئ خدمة الجماعة :

١- أنه يجب استخدام جميع المبادئ فى خدمة الجماعة كوحدة واحدة متكاملة عند ممارستنا للعمل مع الجماعات ذلك لان استخدام بعض المبادئ دون الأخرى لا يحقق الأهداف من ا ستخدامها.

٢- أن مجرد معرفة المبادئ لايكفى لاكتساب المهاره فى العمل مع الجماعات فأى شخص يستطيع أن يعرف هذه المبادئ إذا ما توفرت له الرغبة فى ذلك ولكن المهارة فى استخدامها هى أهم شئ بالنسبة لاخصائى الجماعة التى يكتسبها عن طريق استخدامه لنفسه استخداما إيجابيا وكذلك استخدامه للمبادئ نفسها خلال ممارسته للعمل مع الجماعة.

---

(١) سيد أبو بكرن حسانين،ن طريقةن الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمع، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٧٦، ص ٢٨٨.

(٢) فاطمة مصطفى الحارونى، خدمة الفرد ن محيط الخدمات الاجتماعية، مطبعة السعادة، ١٩٦٩، ص ص ٣٨-٣٩.

٣- استخدام مبادئ خدمة الجماعة بطريقة صحيحة وبمهارة كافية تحقق الأهداف المرجوه من خدمة الجماعة والأخصائى هو المسئول الأول عن ذلك(١).

وقد تم تحديد قائمة من مبادئ خدمة الجماعة التى تعرف الطريقة وتقود الممارسة بواسطة كلارا كايزر Clara Kaiser، تتضمن مايلى(٢) :

١- وظيفة اخصائى خدمة الجماعة هى وظيفة المساعد والممكن وهذا يعنى مساعدة أعضاء الجماعة والجماعة ككل على الاستقلالية والقدرة على الاعتماد على النفس.

٢- تتحقق عملية المساعدة من خلال تطبيق أخصائى خدمة الجماعة للطريقة العلمية المتمثلة فى جمع الحقائق (الملاحظة) وتحليلها وتشخيص قوى الفرد والجماعة والبيئة الاجتماعية.

٣- تتضمن طريقة خدمة الجماعة اهتمام اخصائى الجماعة بصياغة وتكوين علاقات اجتماعية سويه بين اعضاء الجماعة والجماعة ككل ويشمل هذا دراسة حاجات الأعضاء وأغراض الجماعة التى تتوقعها المؤسسة.

٤- أن الاستخدام الواعى للذات أحد الأدوات الرئيسية لتحقيق مثل هذه العلاقة ويتضمن ذلك وضع قواعد ونظام بدون فقدان الممارسة للعفوية والتلقائية.

٥- تقبل الناس مع عدم تقبل سلوكهم وهذا يعنى القدرة على التعاطف مع الاهتمام بتحسين والأندماج فى المطالب المجتمعية.

٦- البدء مع الجماعة من حيث هى أى مساعدة الجماعة على النمو من النقطة التى تكون عليها وبدون فرض مطالب خارجية عليها.

٧- الاستخدام البنائى للحدود : حيث تمثل حاجات الفرد والجماعة ووظيفة المؤسسة حدودا لدور الأخصائى الذى يعمل على استخدام نفسه كما يستخدم أدوات البرنامج وتفاعل الجماعة فى إشباع هذه الحاجات.

---

(١) محمد صالح بهجت، مرجع سابق، ص ١٧٦.

(2) Calara A. Kaiser, The Social Group Work Process, N.Y., Council on Social Work Education 1959, p. 125-126.

٨- الفردية : ويعنى هذا المبدأ أن الاهتمام بالكيان الكلى للجماعة لايلغى الاهتمام بالفرد ذاته وإشعاره بفرديته وقدرته على المساهمة فى هذا الكيان الكلى للجماعة دون أن يختفى أو يضيع نفسه.

٩- استخدام عملية التفاعل : أى القدرة على تقوية ومساعدة التوازن فى الجماعة ليسمح بالصراع حينما يكون له ضرورة ومنعه حينما يكون ضارا أو غير مفيد.

١٠- الاستخدام الواعى للأدوات اللفظية وغير اللفظية : بمعنى اختيار واستخدام الأدوات المناسبة مع الجماعة حيث يكون من الأنسب عند التعامل مع الأطفال استخدام أدوات البرنامج التى لاتتطلب التعبير اللفظى.

هذه المحاولة لاستعراض مبادئ خدمة الجماعة قد تكون مناسبة فى وقتها إلا أنها تتضمن بعض النقاط التى لاتستطيع أن نطلق عليها مبادئ لذا فاننا سنعرض لأهم المبادئ المتفق عليها فى الكتابات المتعلقة بطريقة خدمة الجماعة نعرضها على الوجه الآتى :

١- مبدأ التخطيط فى تكوين الجماعة :

إن الجماعة آداه أساسية لنمو الفرد وإشباع حاجاته ولكى نجعل الجماعة قادرة على ذلك ينبغى أن نهتم بتكوينها وفق أسس تساعدها على تحقيق ذلك بمعنى ألا يتم هذا التكوين بشكل عشوائى ارتجالى حيث أن تكوين الجماعة وفق أسس مدروسة يحقق لتلك الجماعة التفاهم والتجانس.

لذلك يراعى أخصائى الجماعة أن يكون هناك مراعاة لتوفر بعض العوامل بين الأعضاء المكونين للجماعة والتى تساعد على تحقيق هذا التجانس مثل العمر الزمنى للأعضاء والذكاء والمستوى التعليمى والمستوى الاقتصادى... إلخ.

فلكل مرحلة عمرية حاجاتها وخصائصها المختلفة فاذا ما تكونت الجماعة بين أعضاء ينتمون إلى مراحل عمرية مختلفة يصعب تقديم برنامج ملائم لحاجات الأعضاء فى تلك المراحل المختلفة، كذلك فان التفاوت فى نسبة الذكاء يؤثر على اختلاف قدرات الأعضاء العقلية واختلاف استجاباتهم مما يشكل صعوبة فى التكيف بينهم، كذلك فان تباعد المستوى الاقتصادى لأسر الأعضاء يؤثر فى تقدير

الأعضاء لنفقات النشاط فلو طلب من الأعضاء تحديد قيمة الاشتراك لرحلة تزمع الجماعة القيام بها نجد أن الاقتراحات حول تحديد تلك القيمة متباينة نتيجة لاختلاف محتوى البرنامج المعبر عن رغبات الأعضاء ولانعنى بذلك أن نكون جماعة متشابة تماماً فلايوجد أعضاء متشابهين تماما لأن هذا يناقض مبدأ الفروق الفردية ولكن حتى لو استطعنا فهذا ليس مطلوبا. ونذكر هنا مقولة فرتيز ريدل حول قانون المسافة الأنسب فى ضرورة وجود قدر من الاتفاق بين أعضاء الجماعة لضمان تجانسها وقدر من الاختلاف لضمان حيويتها وتفاعلها.

وقد يخشى البعض من ا لاهتمام بالعوامل التى تحقق التجانس من انها قد تخلق أو تساعد على الطبقية فى الجماعة ولكنا كما سبق أن أوضحنا أنه يفضل قدر من الاتفاق وليس مطلوبا التشابه تماما.

هذا وقد توجد بعض أنواع الجماعات التى تستمد تجانسها من الغرض الذى تكونت من أجله بحيث يصبح الاهتمام بالاعتبارات السابقة أقل أهمية أو يصعب تحقيقه مثل جماعات أولياء أمور الأحداث المنحرفين أو زوجات المدمنين أو مرضى القلب ذو النشاط المحدود أوجماعة الهواية حيث يكون أن تتكون تلك الجماعات من أعمار مختلفة أو من ذكور وإناث أو مستويات اقتصادية مختلفة .. إلخ.

أما عن الجماعات المكونة فعلا فان الأخصائى الاجتماعى يستمر فى العمل معها ويساعدها على تحقيق أهدافها ويمكن أن يمكن له دوره فى تقوية الرباط الذى يجمع بين أعضائها.

ولاخصائى الجماعة دور هام فى تشجيع الأعضاء على الانضمام إلى جماعات بما له من خبره ومهاره حيث يمكن أن يوضح أهداف الجماعة وأهمية الأنضمام إلى جماعات والخبرات التى يمكن أن يكتسبها العضو من خلالها دون أن يفرض تلك العضوية حيث أنه يساعد الأعضاء ويشجعها ولهم فى النهاية حرية اتخاذ القرار الذى يرونه مناسبا.

وهناك عوامل يجب مراعاتها عند تكوين ا لجماعات مثل :

١- دراسة المجتمع المحلى الذى يضم المؤسسة ويشمل ثقافته وقيمه وتقاليده

وظروفه الاجتماعية والاقتصادية باعتبار أن الجماعات المحتمل تكوينها جزء من النسق الأكبر فهي تمثل قيمة ومعاييره.

٢- دراسة الصفات والخصائص ا لشخصية للأفراد وقدراتهم العقلية والنفسية واهتماماتهم الخاصة والمشتركة.

٣- تحديد معايير تكوين الجماعات من حيث الحجم الأمثل.

٤- تحديد معايير التشابه والتجانس.

٥- تحديد الأهداف ا لمطلوب تحقيقها(١).

٢- مبدأ الأهداف المعينة

لكل جماعة أهدافها التي تحددها وتسعى من أجلن الوصول إليها وتحقيقها كما أن أخصائي الجماعة له أهدافه التي يريد أن يحققها من خلال عمله مع الجماعة وللأفراد أيضا أهداف يسعون إلى الوصول إليها من خلال انضمامهم للجماعة.

ويمكن القول أن أهداف الأخصائي الاجتماعي تنمو نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل تتمثل في(٢):

أ- فلسفة الاخصائي في الحياة.

ب- مسئوليته نحو الجماعة التي تحددها وظيفة المؤسسة ووظيفته.

جـ- حاجات الجماعة وأعضائها.

وقد تختلف أهداف كل من العضو والجماعة والأخصائي إلا أنه من المهم ألا تتعارض أو تتصارع تلك الأهداف حيث يمكن أن يتواجد الاختلاف مع وجود التلاقي أو التكامل.

---

(١) ابراهيم بيومي مرعي، محمد حسين البغدادلي، الجماعات في الخدمة الاجتماعي،ن الاسكندرية، المكتب الجامعي الحديث، ١٩٨٣،. ص١١٥.

(٢) محمد شمس أحمد، مرجع سابق، ص ٥٦.

ويمكن أن تكون الأهداف قصيرة المدى أو بعيدة المدى لكل من العضو والجماعة والأخصائى.

فقد يلتحق العضو بالجماعة ليستمتع بوقت فراغة ويكون الهدف البعيد اكتساب مهارة.

ومما لاشك فيه أن وضوح الهدف يساعد على تماسك الجماعة وتعاون أعضائها من أجل الوصول إليه وتحقيقه. كما قد يعمل الأخصائى على تجزئة الهدف كوحده إلى أهداف فرعية وبذلك تسهيل الوصول إليه وتنفيذه.

٣- مبدأ توجيه التفاعل:

التفاعل هو مصدر حيوية الجماعة ولايمكن النظر إلى مجموعة من الأفراد غير المتفاعلين على اعتبار أنهم جماعة حيث أن الجماعة قوامها التفاعل والعلاقات الاجتماعية.

وتنمو الجماعة من خلال عمليات التفاعل التى تحدث بينها.ومن هنا يبرز دور الأخصائى الاجتماعى فى تشجيع واستثارة التفاعل بين الأعضاء من خلال طرح الموضوعات للمناقشة وتوجيه الأسئلة وترك الفرصة للأعضاء للتعبير عن آرائهم وتعد تلك التفاعلات والمناقشات التلقائية فرصة طيبة للأخصائى لدراسة الجماعة ومعلوماتها وخبراتها وطريقة تفكيرها وطبيعة العلاقات التى تربط بين أعضائها وبالتالى يستطيع أن يحدد حاجاتها وكيفية إشباعها.

فاذا سأل أحد الأعضاء سؤالا فان إجابة الأخصائى عليه بصورة مباشرة تحد من التفاعل القائم وتفقده فرصة دراسة الأعضاء. فلو ترك للأعضاء فرصة الإجابة يمكن أن يعرف إذا كان أحد الأعضاء يعرف الإجابة أم لا أو أن معلومات الأعضاء خاطئة ويستطيع أن يدرس أيضا استجابات الجماعة لموجه السؤال وهل تمثلت فى الاهتمام به وتشجيعه على طرح الأسئلة أم الاستحفاف به ورفض سماع سؤاله .. إلخ.

ومن دراسة الموقف يستطيع أن يحدد خبرات الأعضاء وحاجاتهم. هذا مع الأخذ فى الاعتبار أن عمليات التفاعل لاتكون دائما إيجابية فقد يكون هناك تفاعل

سلبى ويتمثل دور الأخصائى فى تشجيع التفاعل الإيجابى والحد من التفاعل السلبى عن طريق توجيه التفاعل فليس من المعقول أن يقف سلبياً إزاء مواقف الصراع الدائر بين الأعضاء بعضهم ببعض أو بين الجماعة والجماعات الأخرى ولكن من المهم أن يدرك الأخصائى متى يتدخل وكيف يتدخل بحيث يمكن أن يساعد الجماعة على النمو من خلال التفاعل.

٤- مبدأ مساعدة الجماعة على التنظيم :

لاشك أن الجماعة المنظمة تكون أقدر على إشباع حاجات أعضائها وتحقيق أهدافها من الجماعة غير المنظمة.

وهناك دلائل على الجماعة المنظمة مثل رغبتها فى اختيار اسم لها وشعار يميزها عن الجماعات الأخرى ووضع لائحة تحدد ضوابط سلوك الأعضاء وشروط العضوية كذلك إدراكها لأهمية اختيار تنظيم وظيفى يمكن الأعضاء من تحمل بعض المسئوليات تجاه الجماعةم ويمكن من توزيع الأدوار ... إلخ.

ودور أخصائى الجماعة هنا مساعدتها على ذلك بمعنى ألا يقوم بتنظيم الجماعة لأن هذا يعنى تحمله المسئولية بدلا عن الجماعة ولكن عليه الانتظار حتى تشعر الجماعة بحاجاتها إلى التنظيم ثم يقوم بمساعدتها على ذلك.

وغالباً ما تطلب الجماعة ذلك عند وصولها إلى مرحلة النضج أما إذ وصلت إلى تلك المرحلة ولم تطلب هنا يمكن أن يتخير الأخصائى موقف مناسب تشعر فيه الجماعة بحاجاتها إلى هذا التنظيم فيقترح عليها ذلك وفى الغالب توافق الجماعة.

أما إذا اقترح التنظيم والجماعة لم تصل بعد إلى درجة النضج الذى يشعرها بأهمية هذه الخطوة فان استجابات الجماعة فى الغالب ستأخذ أحد الأشكال الآتية:

أ- رفض الاقتراح لعدم الشعور بأهميته.

ب- الموافقة على أن يكون الأخصائى هو رئيس الجماعة.

جـ- اختيار أقل الأعضاء قدره على القيام بدور القائد من منطلق التهريج.

وبشكل عام إذا شعر الأخصائى بأن الجماعة لم تصل بعد إلى درجة إدراك

أهمية التنظيم وحاجتها إليه عليه أن يؤجل تلك الخطوة إلى أن تنمو الجماعة وتنتقل إلى مرحلة نمو أكثر تقدما وفى حالة إصرار الجماعة على الاختيار من منطلق التهريج فيمكن أن يتفق على تحديد مده زمنيه لممارسة هذا التنظيم الوظيفى لمسئولياته ثم يتجدد الاختيار من الجماعات لان الجماعة قد تدرك خطأ اختيارها فتطالب الأخصائى بإعادة الانتخاب وهنا ينبغى عليه أن يرفض رغبة الجماعةن ليساعدها على احترام قرارها والتفرقة بين مواقف الجد والتهريج وفى نفس الوقت يطلب منها التعاون من العضو المنتخب كما يقوم هو بمساعدته على أداء دوره.

ويتضمن دور الأخصائى فى مساعدة الجماعة على التنظيم أن يكون التنظيم الوظيفى بسيط وغير مغالى فيه ويفضل أن يكون أقل من العدد المطلوب وعند شعور الجماعة بالحاجة إلى إسناد مسئوليات أخرى إلى أعضاء جدد يمكن أن تقوم بذلك فالعدد الأقل أفضل من العدد الأكبر ثم الاستغناء عن بعض الوظائف إذا ما شعرت الجماعة بانها لا ضرورة لها ولكن إذا حدث ذلك يمكن للجماعة أن تستمر المدة المحدده لممارسة هؤلاء الأعضاء لوظائفهم وعند تجديد الانتخاب يمكن أن تتدارك الجماعة كبر حجم التنظيم الوظيفى السابق وتقليله فى الدوره الجديدة بحيث يكون مناسبا لحجم الجماعة وأهدافها.

ودور الأخصائى فى مساعدة الجماعة على التنظيم يبدأ قبل عملية الانتخاب وذلك بتوضيح المسئوليات المطلوبة لكل وظيفة حيث يساعد ذلك على ترشيح العضو نفسه للوظيفة الملائمة لقدراته كما يساعد أعضاء الجماعة على اختيار العضو الملائم للوظيفة الملائمة. ويستمر دوره بعد عملية الانتخاب بمساعدة الأعضاء على تحمل مسئوليات وظائفهم ومساعدة الجماعة على التعاون معهم.

٥- مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير

تقوم فلسفة الخدمة الاجتماعية على الإيمان بكرامة الأفراد وحريتهم وحقهم فى تقريرن مصيرتهم. وتؤمن خدمة الجماعة باعتبارها طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية بنفس الفلسفة حيث تعترف بالفروق الفردية بين الأفراد بعضهم وبعض الجماعات حيث يكون لكل فرد وكل جماعة وكوحده نقاط قوة ونقاط ضعف

تميزها عن غيرها وينبغى العمل مع الجماعة من حيث الخصائص المميزة لها ولاعضائها.

وإن كان دور الأخصائى الاجتماعي يتمثل فى مساعدة الأفراد على الانضمام للجماعة ومساعدة الجماعة على التعرف على حاجاتها وتحديد الأهداف الملائمة لها إلا أن الأمر فى النهاية يرجع إلى قرار ا لأفراد والجماعة فيما يرونه صائباً.

ويدرك أخصائى الجماعة أن الجماعة لها حقوقا يجب احترامها إلا أن تلك الحقوق ترتبط بالواجبات. فقبل أن يطالب العضو بحقوق عليه الالتزام بواجباته أولا.

كما تكفل الجماعة للأعضاء حرية التعبير عن رأيهم وحرية الاختلاف عن الآخرين وحرية تحديد ما يرونه مناسبا للجماعة من أنشطة تناسب احتياجاتهم كما يتعلم الأفراد من خلال الجماعة التزام الفرد برأى الأغلبية وإن كان مخالفا لرأية أى احترام الرأى الجماعي.

إلا أن إدراك الأخصائى لهذا المبدأ لايعنى ترك الحرية للجماعة بشكل مطلق فالحرية لها ضوابط وحدود وليست مطلقة وهذا يعنى ألا يقف الأخصائى موقف المتفرج إزاء قرار جماعة يتعارض مع أهداف المؤسسة أو خيالى التنفيذ أو يخالف ثقافة المجتمع وقيمة أو يعرض الجماعة لضرر ما. فحق الفرد والجماعة فى تقرير مصيرهم لايتعارض مع دور الأخصائى فى التدخل واستعمال سلطته المستمدة من وظيفته.

ويجب على الأخصائى من خلال إيمانه بهذا المبدأ أن يشعر أنه ليس المسئول الوحيد عن نجاح الجماعة أو فشلها حيث أن ذلك يكون راجعاً إلى تفاعل مجموعة من العوامل منها خصائص الجماعة وسياسة المؤسسة بالإضافة إلى دوره كما يجب ألا ننظر إليه على اعتباره أنه مصدر التغيير فى الجماعة حيث أن مصدر التغيير الجماعة ذاتها بما تمتلكه من قوة وإرادة وإنما دور الأخصائى يكون باعتباره موجها ودافعاً.

٦- مبدأ تكون العلاقة المهنية

ويعد التقبل والاحترام والحرية والثقة المتبادلة أساس العلاقة المهنية التى تربط بين الأخصائى والجماعة.

وتعد العلاقة المهنية أساس عملية المساعدة حيث يحرص أخصائى الجماعة على تكوين علاقة طيبة مع الأعضاء تبدأ من تشجيعهم على الأنضمام للجماعة وتستمر طوال عمله معها.

وللعلاقة المهنية خصائص تختلف عن العلاقة الشخصية حيث تكون قائمة على إدراك الأخصائى لخصائص الجماعة وحاجات أعضائها وطبيعة دوره معها كما تتسم تلك العلاقة بالموضوعية وعدم التحيز والتزامها باطار أهداف الجماعة ووظيفة المؤسسة.

ومن النقاط التى يجب الإشارة إليها فى هذا الشأن ضرورة حرص الأخصائى على الابتعاد عن التعامل المادى بينه وبين الأعضاء فلايسمح للأعضاء بالاقتراض منه مثلا أو يبادلهم الهدايا بصورة شخصية إلا إذا كان يقدم بعض الجوائز الرمزية بشكل عام لبعض الأعضاء الذين يحققون انجازا متميزا يستحقون عليه التقدير وغالبا ما يكون هذا التقدير من المؤسسة للأعضاء كما يمكن عند رغبته فى تقدير بعض الأعضاء أن يستخدم المكافآت المعنوية مثل لوحة الشرف أو شهادات التقدير ... إلخ.

٧- مبدأ الدراسة المستمرة :

أن الإيمان بالتغير والاختلاف الذى يتعرض له الفرد والجماعة والمجتمع يستوجب من الأخصائى الدراسة المستمره حتى يتعرف على خصائص الأعضاء والجماعة التى يعمل معها.

فمما لاشك فيه أن الأفراد يختلفون فيما بينهم كما أن الفرد نفسه يتغير من وقت لآخر كذلك الجماعة تختلف فى خصائصها عن الجماعات الأخرى كما تتغير هى من حيث مرحلة النمو وشكل التفاعل والعلاقات الاجتماعية وخبراتها من وقت لآخر وكذلك المجتمعات وحتى يكون الاخصائى الاجتماعى ناجحا فى

عمله فان ذلك يستوجب منه من حين لآخر استخدام أدوات متعدده لدراسة الجماعة تساعده على فهم الجماعة فى وقتها الحالى والتعامل مع خصائصها المتغيرة حيث أن طبيعة دوره تتغير وفقا للتغيرات التى تحدث فى الجماعة.

والدراسة المستمرة للجماعة تساعد الأخصائى على السير وفق قدرات الأعضاء على النمو فلايدفعها للقيام بأعمال وتبنى أهداف تفوق طاقتها فتشعر بالأحباط أى أن عملية المساعدة ينبغى أن تكون متناسبة مع إمكانيات الجماعة وهذا لايتم إلا بالدراسة المستمرة.

٨- مبدأ الاستفادة من الموارد :

ويشير هذا المبدأ إلى الموارد البشرية أوالمادية المتاحة داخل المؤسسة أو خارجها.

فعندما يعمل أخصائى الجماعة فأنه يسعى إلى مساعدتها بتوفير الخبرات البشرية التى تحتاجها وكذلك الإمكانيات المادية التى تساعدها على تحقيق وإشباع ميولها وإكتساب المزيد من الخبرات.

فاذا كانت الجماعة ترغب فى ممارسة ألواناً معينة من الأنشطة التى تندرج ضمن أهداف المؤسسة فيقوم الأخصائى بمساعدتها على تصميم برنامج يتلائم مع تلك الميول وقد يتيسر له الاستعانة ببعض الأخصائيين فى مجال النشاط الذى ترغب الجماعة فى ممارسة مثل مدرب لعبة معينة أو خبير فنى فى مجال الرسم أو الزخرفة ... إلخم وإذا لم يتيسر تلك الخبرات فى المؤسسة عليه أن يدرس إمكانيات المجتمع المحلى فقد يستطيع الاستفادة بأحد الخبراء الذين يعملون فى مؤسسة مجاورة كذلك إذا لم تسمح إمكانيات المؤسسة بوجود مرافق لممارسة تلك الأنشطة مثل عدم وجود ملاعب أو ورش حرفية أو حجرات نشاط فقد يتوفر ذلك فى أحد المؤسسات القريبة التى يمكن أن يقوم بدور فى التنسيق معها للاستفادة من خدماتها.

أى أن دور الأخصائى الأجتماعى فى تطبيق هذا المبدأ بعنى العمل على الاستفادة من الامكانيات البشرية والمادية الموجودة بالمؤسسة أو على مستوى المجتمع المحلى.

كما قد يحتاج بعض الأعضاء إلى مساعدات لاتدخل ضمن خدمات المؤسسات وبدراسته للمؤسسات التى تقدم تلك الخدمة يستطيع توجيه العضو إلى تلك المؤسسة حتى يستطيع الاستفادة من خدماتها.

٩- مبدأ الخبرات التقدمية للبرنامج

يعنى هذا المبدأ بضرورة البدء مع الجماعة من حيث هى بمعنى تقديم برنامج يتلائم مع خصائص الجماعة وحاجاتها وتتدرج هذه الخبرات المتاحة من خلال البرنامج مع نمو وقدره الجماعة واكتشاف نقطة البداية على درجة كبيرة من الأهمية.

حيث يساعد الأخصائى الجماعة على التخطيط وتنفيذ البرامج الملائم والتحرك تدريجيا نحو خبرات أكثر تقدما حيث أن نجاح الجماعة فى بعض ألوان الأنشطة البسيطة يشعرها بالأمن والسرور ويقابل لديها الحاجة إلى النجاح بشرط أن تكون تلك الخبرات ملائمة لها بمعنى إلا يكون البرنامج أقل أو أعلى من مستوى الأعضاء حتى لاينصرفوا عنه أويشعروا بالفشل تجاهه.

وإذا كانت الجماعة غير قادرة على اختيار البرامج المناسبة لها فان دور الأخصائين يتمثل فى عملية المساعدة واقتراح ألوانا متعددة حتى تتلمس الجماعة النشاط المناسب لها.

١٠- مبدأ التقويم

ونعنى بالتقويم تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التى تصاحب الجهود التى تبذل فى النواحى التى تتعلق بالعمل مع الجماعات وهو ليس بعملية ممكنه أومرغوب فيها بل هو عملية ضرورية لأنه يساعدنا على معرفةن مدى ما أحرزنا من نجاح أو فشل ويشترك فيها الأخصائى والجماعة والمؤسسة وكل من يمكن الاستفادة منهم فى هذه العملية الحيوية(١).

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٦٧.

ويتناول التقويم كل مقومات الطريقة حيث يمكن أن يشمل التقويم أعضاء الجماعة - الجماعة ككل - البرنامج - المؤسسة - الاخصائى وللتقويم وسائل مختلفة نتمكن من خلالها من القيام بتلك العملية .ويعد التسجيل بأنواعه من أهم تلك الوسائل.

العلاقة بين مبادئ خدمة الجماعة

تتعدد مبادئ العمل مع الجماعات ولكنها فى تعددها تتكامل فيما بينها وتضع نمطا سلوكيا مميزاً لأداء الأخصائى ولكى تدرك هذا التكامل والترابط بين المبادئ يجب أن نذكر أولا أن هدف المبادئ رغم اختلافها واحد وهو توجيه سلوك الأخصائى، إذ تعتبر المبادئ دليل عمل يلتزم به المهنيون فيساعدهم ذلك على الوصول إلى أهداف الطريقة وهى نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع. كما تتفق المبادئ فى وحده مصادرها إذ أن منبعها جميعا من أربعة أصول أساسية أولها الأديان السماوية، وثانيها فلسفات المصلحين، وثالثها معطيات العلوم الاجتماعية والنفسية، ورابعها الخبره الناتجة عن الممارسة الفعلية[1] .

وسنوضح فيما يلى كيف تعتمد المبادئ بعضها على الأخر مما يحقق فى النهاية تكاملها معا.

١ - أشرنا من قبل عند تناولنا لمبدأ التخطيط فى تكوين الجماعة ضرورة الاهتمام بتكوين الجماعة وفق أسس تساعدنا على تحقيق التفاهم والتجانس إلا أنه يوجد بعض أنواع الجماعات التى تستمد تجانسها من الغرض الذى تكونت من أجله بحيث يصبح الاهتمام بتلك الأسس ليس على درجة كبيره من الأهمية ومن ثم يحتاج الأخصائى إلى فهم أهداف الجماعة التى تسعى من أجل الوصول إليها وفى هذا ترابط بين مبدأ التخطيط فى تكوين الجماعة ومبدأ الأهداف المعنية. ويرتبط المبدأ الأخير أيضا بمبدأ الدراسة المستمرة حيث أن أهداف الجماعة يمكن أن تتغير مما يستوجب الدراسة المستمره لفهم دينامية الأهداف والتأكد من مقابلة تلك الأهداف لحاجات ورغبات الأعضاء.

---

(١) محمد محمود مصطفى، مرجع سابق، ص ٤٧.

٢- إن تطبيق مبدأ توجيه التفاعل وما يعنيه من مساعدة الجماعة على النمو من خلال التفاعلات والمنقاشات التلقائية يعنى الحاجة إلى دراسة الموقف الذى يدور حوله التفاعل ومحاولة التعرف على خبرات الأعضاء وحاجاتهم وفى هذا ربط مع مبدأ الدراسة المستمرة أيضا والذى يمكن الأخصائى من معرفة حاجة الجماعة إلى تدخله والمواقف التى تستوجب ذلك والنمو الذى يطرأ على الجماعة ويستوجب تعديل دوره معها.

٣- يشير مبدأ مساعده الجماعة على التنظيم إلى الدور الذى يقوم به الأخصائى فى مساعدة الأعضاء على تكوين تنظيم وظيفى عند شعور الجماعة بحاجتها إلى ذلك وفى هذا ربط بمبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير والذى يؤكد أن تطبيق هذا المبدأ لايكون بالحصول على معلومات عن الديمقراطية ولكن من خلال ممارستها بالفعل واختيار الأعضاء لمن يمثلونهم أعمق دليلا على تلك الممارسة.

٤- إن الجهد الذى يقوم به أخصائى الجماعة فى التخطيط لتكوين الجماعة يبدأ من مرحلة ما قبل التكوين بتشجيع الأعضاء على الأنضمام للجماعة وتوضيح مزايا العضوية بها وترك الاختبار والقرار النهائى للعضو ويرتبط ذلك بكل من مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير كما يرتبط بمبدأ تكوين العلاقة المهنية حيث يحرص أخصائى الجماعة على تكوين علاقة طيبة أثناء تشجيعه للأعضاء على الأنضمام للجماعة.

٥- كما يرتبط مبدأ الدراسة المستمره بكل من مبدأى الخبرات التقدمية للبرنامج والتقويم.

حيث أن العمل مع الجماعة من حيث هى والتحرك تدريجيا نحو خبرات أكثر تقدما يستوجب الدراسة المستمره للجماعة لمعرفة مظاهر النمو والتقدم الذى حققته من أجل التخطيط لبرامج أكثر مناسبة مع هذا التقدم.

كما يستوجب مبدأ التقويم الدراسة المستمرة وذلك للحكم على المتغيرات التى حدثت نتيجة للجهود التى قدمت.

وبذلك يتضح الارتباط بين المبادئ مما يؤكد ما سبق أن أشرنا إليه أن تطبيق المبادئ يتم كوحدة واحدة ولايمكن أن تتحقق الممارسة المهنية بتطبيق البعض وتجاهل البعض الأخر لأن عملية تخصيص المبادئ وتحليلها يتم بغرض الدراسة دون القدره على الفصل فى الممارسة المهنية.

عمليات طريقة العمل مع الجماعات

أن طريقة العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية تتضمن عمليات مختلفة أهمها[1] :

١- عملية البت فى قبول الأعضاء Intake Process

٢- عملية التعاقد Making a contrect

٣- عملية الدراسة Study Process

٤- عملية المساعدة (العلاج) Helping Process

أولاً : عملية البت فى قبول الأعضاء.

وهى عملية الحصول على المعلومات والتى يقوم بها الأخصائى الإجتماعى مع العضو الجديد الذى يريد الالتحاق بالجماعة وذلك لكى يقرر الأخصائى مدى مناسبة العضو للجماعة ويحدث ذلك فى مقابلة فردية بين الأخصائى والعضو المنتظر وعمليـــة البت هذه عملية هامة جداً فهى ممهدة للتعاقد والمساعدة ومن أهم فوائدها :

أ - يقوم الأخصائى بشرح أهداف الجماعة للعضو المنتظر ومحاولة معرفة الهدف من اشتراكه فى الجماعة.

ب- يقوم الأخصائى بمساعدة العضو على التحدث عن كل ما يعتريه من مشاعر ومخاوف والإجابة عن كل استفهام لدى العضو.

جـ- ثم بعد ذلك تبدأ عملية التعاقد بين الفرد والجماعة والعضو له حرية قبول هذا التعاقد أو رفضة .

---

(١) محمد صالح بهجت المدخل فى العمل مع الجماعات، مرجع سابق ص ص ١٦٣، ١٧١.

د – ومن هنا تبدأ تكوين العلاقة المهنية بين العضو والأخصائى ويتيح عملية التعاقد الفرصة للأخصائى ليعرف بعض المعلومات عن العضو المنتظر.

ومن الممكن أن تتم عملية البت السابق ذكرها على أساس جماعى .

وسواء تم البت على أساس فردى أو على أساس جماعى فان أخصائى الجماعة يبدأ فى العمل مع الجماعة أو الجماعات المحدد له العمل معها وهنا يجب أن تتم عملية التعاقد فى الاجتماع الأول للجماعة وهنا التعاقد الذى سبق التمهيد له عند القيام بعملية البت فى قبول الأعضاء.

ثانياً : عملية التعاقد

أن العقد هو اتفاق بين أعضاء الجماعة والأخصائى وكذلك بين أعضاء الجماعة أنفسهم حول الغرض الذى تكونت من أجله الجماعة والذى سبق معرفته من قبل جميع الأعضاء أثناء عملية البت فى قبول الأعضاء كذلك يتم فى العقد الاتفاق على الأسلوب الذى سيعملون به سويا.

ويتضمن العقد نقاط معينة تشمل مواعيد الاجتماعات ومدتها وعدد الاجتماعات الأسبوعية ومكان الاجتماع ومرات الغياب المسموح بها وكيفية اتصال الأعضاء ببعضهم وكيفية اتصالهم بالأخصائى وايضا يشمل توقعات الأعضاء من الأخصائى وما يتوقعه الأخصائى منهم.

فالعقد هو اتفاق حول الغرض والوسائل وتوقعات الأدوار المتبادلة.

ثالثا : عملية الدراسة :

أن طريقة خدمة الجماعة تعتمد على الدراسة والتشخيص والعلاج، ولاشك أن العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية يتناول العمل مع العديد من الجماعات وبالرغم من أنه لا توجد فوارق واضحة بين هذه الجماعات فانه يجب على أخصائى الجماعة أن يكون فى استطاعته دراسة وتقدير حاجات أعضاء الجماعة كأفراد وكجماعة حتى يستطيع أن يقدم لهم أحسن وأفضل مساعدة ممكنة. ومن المهم أن نعرف أن التشخيص فى خدمة الجماعة يعنى دراسة كل من الأفراد والجماعة وفهمها وتقدير حاجاتها على أساس العلوم والنظريات فى المواقف

الجماعية.

هذا ويمكن حصر أهم وسائل الدراسة وتقدير الحاجات في الوسائل الآتية :

١- النظرية العامة General Theories وهى تلك النظريات التى تتعلق بسلوك الأفراد والجماعات أى ديناميكية الأفراد والجماعات.

٢- الأصغاء Listening تعتبر وسيلة هامة من وسائل الدراسة ولذا يجب على أخصائى الجماعة أن يصغى بعناية لما يقال وكيف يقالولمن يقال ولاشك أن هذا قيمته الفعالة فى دراسة وفهم وتقدير حاجات من يقوم بمساعدتهم.

٣- الملاحظة Observation أن الملاحظة تشبه الأصغاء من حيث الأهمية إلا أنها تتضمن وسائل التعبير غير اللفظى للمشاعر والأفكار وأن كثير من الاتصال فى الجماعات يتم عن طريق وسائل التعبير غير اللفظية كتعبيرات الوجه وحركات الجسم ورنة الصوت والتجاهل والانتباه وما إلى ذلك ولاتقتصر الملاحظة على ملاحظة سلوك الأفراد بل تتضمن أيضا ملاحظة العلاقات بين الأعضاء.

رابعاً : عملية المساعدة :

تعتمد طريقة خدمة الجماعة على العلاقة بين أخصائى الجماعة وأعضائها ومن خلال قيام الأخصائى بممارسة دوره المهنى يستخدم هذه العلاقة لمساعدة أعضاء الجماعة. والجماعة كوحدة على تحقيق أهدافهم العامة والشخصية.

وتتوقف فعالية ونجاح طريقة خدمة الجماعة على مهارة الأخصائى ومدى إدراكه وقدرته فى تنمية العلاقات الإنسانية المتبادلة بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة والجماعات الأخرى فى الآتى :

١- حب الأعضاء واحترامهم :

يتعذر من الناحية الإنسانية أن يحب الأخصائى كل إنسان يتصل به وهو فى علاقته مع الأعضاء لايختلف عن علاقة الطبيب بمرضاه أو المحامى بعملائه أو المعلم بتلاميذه وغير ذلك من صور العلاقة المهنية والأخصائى كأى انسان له مشاعره وعواطفه فهو يحب ويكره كأى فرد آخر إلا أنه من الضرورى لكى يمارس

دوره بفاعلية أن يسمو الحب الإنسانى لكافة المهنيين على نفورهم من بعض أنماط السلوك التى تبدو من أشخاص معينين ذلك أن الرغبة فى خدمة الإنسانية ينبغى أن تكون الدافع لكل متخصص يتحمل مسئوليات الخدمة المهنية عليه واجبه ومسئولياته أن يضبط شعوره وعاطفته بحيث لاتؤثر على علاقته المهنية بأعضاء الجماعة تلك العلاقة الضرورية لمساعدة وتقديم الخدمات لهم وتقدير الناس واحترامهم وهو المعنى المقصود فى هذا المجال هو جوهر مهنة الخدمة الاجتماعية عامة وبدون الحب تنعدم قيمة الخدمات التى تقدمها المؤسسات الاجتماعية وتقل فعاليتها.

ويشعر أعضاء الجماعة بالحب والتقبل من جانب الأخصائى عندما يستمر فى تقديرهم واحترامهم كأفراد (على الرغم من عدم تقبله لسلوكهم أو رضائه عنه وأنهم لايفقدون احترامه وتقديره أو ينعمون به نتيجة لسلوكهم السئ أو الحسن ويشعر الأعضاء برغة الأخصائى وحماسه لمساعدتهم عندما يتبينون من فحص استجاباته نحوهم أنه لايعلق محبته وتقديره لهم على شروط معينة ينبغى أن تتوفر فيهم ولا يطالبهم بثمن معين حتى يمنحهم التقدير والاحترام أو يسحبه منهم ويجب على الأخصائى أن يكون صريحا فى إظهار مشاعره وموافقته وتقبله لسلوكهم وغالبا ما يكون ذلك عن طريق الكلمات أو التعبيرات الجسمية أو تعبير الوجه ورنة الصوت أو غير ذلك من وسائل التعبير.

ويشعر أعضاء الجماعة بحب الأخصائى لهم حين يساعدهم على التعبير عن مشاعرهم العدوانية بطريقة مقبولة ويتقبل مشاعر الغضب أو الضيق على أنه تعبير طبيعى وعندما يوجه لهم من الوسائل المقبولة ما يساعدهم على تفريغ شحنات الغضب أو الضيق أو العدوان كما يشعرون بحب الأخصائى لهم وتقبله عندما يحسون فيه القوة والاستقرار وأنهم يستطيعون الاعتماد عليه كشخص له قدرات متفوقة ويتصف بالاتزان والثبات وأنه مستعد دائماً لمساعدتهم عند حاجاتهم إليه من حل مشكلاتهم وتقدير شعورهم ومقابلة حاجاتهم وإشباع رغباتهم من خلال الخبرات التى تتيحها حياة الجماعة.

وقد يلجأ بعض الأخصائيين من دوى الخبرة المحدودة إلى تقديم الهدايا أوالهبات لجماعاتهم بهدف اكتساب حبهم وتقديرهم له وهو أسلوب خاطئ

بجانب أنه غير مهنى لأن حب وتقبل الجماعة للأخصائى لايشترى ولكن الجماعة وأعضائها يمكن أن يمنحوه هذا الحب والتقدير أو يحرموه أياه لما يعكسه شعوره نحوهم الذى يحسونه ويشعرون به بدقة وسرعة فائقة.

٢- ضبط سلوك الأعضاء :

لايمكن أن نناقش دور أخصائى الجماعة فى الحب والتقبل دون أن نناقش كذلك دوره فى وضع ورسم الحدود لسلوك الأعضاء فالوظيفتان متلازمتان ذلك أن الأخصائى الذى يقدر ويحب الأعضاء ويحترم شخصياتهم يمكنه ضبط سلوكهم دون ضغط أو تحكم أو سيطرة أو فرض عقوبة ولاشك أن الأخصائى الذى لايستطيع تقدير الأعضاء وتقبلهم يعجز عن وضع حدود لسلوكهم ووضع الحدود لسلوك الأعضاء يعنى عملية ضبط سلوكهم بمعنى أن يدرك الأعضاء مايجب أن يفعلوه أو لا يفعلوه فى المواقف الاجتماعية المختلفة أى يدركون أنواع السلوك التى يتقبلها الأخصائى والجماعة والمؤسسة والمجتمع وأنواع السلوك التى لا تحظى بأى تقدير أو تقبل ولاشك أن مساعدة أخصائى الجماعة للأعضاء خلال الحياة الجماعية وتدريبهم على عمليات ضبط النفس وتقبل الحدود التى تفرضها الجماعة والمؤسسة والمجتمع بالنسبة للمواقف الاجتماعية المختلفة تلك المساعدة تعتبر هامة وضرورية لفعاليتهم فى المجتمع الذى ينتمون إليه ذلك أن تلك الحدود التى تمارس فى الجماعة والمؤسسة ماهى إلا صورة من الحدود التى يفرضها المجتمع والتى يجب أن يلتزم بها الأعضاء فى حياتهم .

والتزاما باتجاه ضبط ووضع الحدود لسلوك الأعضاء فعلى الأخصائى أن يضع حدودا تحمى الأعضاء من السلوك العدوانى الذى غالباً ما يؤدى إلى توتر الحياة الجماعية وتفكك الجماعة ويكون سببا فى نقص تكيف الأعضاء فيها.

وعلى الأخصائى أيضا أن يساعد أعضاء الجماعة من ذوى السلوك غير المرغوب والذى يتصف به بعض أعضاء الجماعة المهرج أو المسيطر أو المتمركز حول ذاته أوغيرها من نماذج السلوك والتى قد تلقى استجابة سلبية أو إيجابية من الأعضاء ويجب أن يدرك الأخصائى أن فعالية مساعدته لهؤلاء تتوقف على مدى إدراكه بدوافع سلوكهم فى الجماعة والحاجات التى يسعون إلى تحقيقها فيساعدهم بذلك

على تعديل سلوكهم من خلال وضع الضوابط الموضوعية التى تفرضها الحياة الجماعية والمجتمعية.

ويعتبر الأخصائى مسئولا عن وضع واستخدام الحدود عندما تكون محتويات البرنامج دون أو أعلى من قدرات الأعضاء وخبراتهم واستعدادتهم وذلك بمساعدتهم على وضع برامج تتمشى مع قدراتهم وخبراتهم حتى يستفيد الأعضاء ولايظهر سلوكهم العدوانى فى أى صور من الصور كما أن هناك بعض الأفراد ممن يكبتون مشاعرهم السلية ولايعبرون إلا عن مشاعرهم الإيجابية بقصد مسايرة الآخرين وهؤلاء فى حاجة إلى مساعدة الأخصائى بوضعه للحدود التى تمكنهم من التعبير الحر عن مشاعرهم السلبية والإيجابية لأن مثل هؤلاء الأعضاء لا تتاح لهم فرص نمو شخصياتهم نتيجة لاخفائهم لمشاعرهم السلبية فيساعد الأخصائى هؤلاء على إدراك أن المخالفة فى الرأى ظاهرة مقبولة اجتماعيا وأن على الآخرين احترام رأية وأن للفرد الحق فى إظهار مشاعره تجاه المواقف المختلفة كما على الأخصائى أن يحد من سلوك الأعضاء الذين يسخرون ويحقرون من شأن بعض الأعضاء ويساعدهم على الربط بين أنماط سلوكهم واستجابة الجماعة لهم حتى يعدلوا من هذا السلوك وعليه أيضا أن يساعد الجماعة على تقبلهم حتى تتهيأ لهم فرص النمو السليم.

وعلى الأخصائى أيضا أن يحمى الجماعة فى بعض المواقف من السلوك العداونى لعضو أولبعض الأعضاء وذلك باستخدام الحدود اللازمة لذلك فقد تكون الجماعة شديدة القوة أحياناً على أحد أعضائها الذى يؤثر سلبياً فى حياتهم الجماعية ويجد الأخصائى نفسه ملزما بحماية هذا العضو من سلوك الجماعة العدوانى وذلك من خلال مساعدة الفرد خلال تفاعله مع الأخرين لتعديل سلوكه الذى يسبب عدوان الجماعة عليه.

ويتوقف مدى تقبل الجماعة وأعضائها للحدود المفروضة على مدى شعورهم بحب الأخصائى واحترامه والعلاقة القائمة بينه وبين الأعضاء، وبين الأعضاء أنفسهم وأسلوب وطريقة واستخدام الحدود وهى تتوقف أيضا على مهارة الأخصائى.

٣- مساعدة الأعضاء على التعلم والنمو :

يقوم الأخصائى بحب الأعضاء وضبط سلوكهم حتى يستطيع مساعدتهم على تحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم من خلال حياة الجماعة ذلك لأن التعلم المثمر لايكون إلا من خلال الممارسة والعمل وتؤكد هذا الاتجاه «مارى فوليث» فتقول «أن أفكار الناس لاتتشكل فى عقولهم باعتبارها صور إدراكية ولكنها تتوقف على نشاطهم. ولايمكن أن تقدم لنا مفاهيم مجردة بل يجب أن ترتبط بينائها الذاتى. وهذا لايتحقق إلا من خلال نشاطنا الذاتى.

ويجب أن يساعد أخصائى الجماعة الأعضاء على تقبل الأفكار الجديدة وتعديل أو تغيير الأفكار غير الصالحة واكتساب مهارات جديدة وتحسين ما لديهم فيها واكتساب اتجاهات جديدة وتعديل أو تغيير بعض اتجاهاتهم الأصلية ويركز على تعليمهم كيف يؤدون وظائفهم ويتحملون مسئولياتهم كأفراد فى الجماعة كما يؤكد الأخصائى فى عمله مع الجماعة على التعاون بين أعضاء الجماعة وبناء علاقات طيبة بينهم ومعهم وكذلك اكتساب المثل الاجتماعية والأخلاقية وتعلم أساليب الحياة الصحية من النواحى الجسمية والعقلية والروحية واكسابهم القدرة على التعبير عن آرائهم ومعتقداتهم كما يؤكد الأخصائى على الممارسة الديمقراطية والتدريب على القيادة والتبعية.

ويهتم الأخصائى بنوع الأهداف وكذلك بالوسائل التى تحقق تلك الأهداف ومدى الإشباع التى تحقق لأعضاء الجماعة ويتوقف إشباع حاجات الفرد فى الجماعة على قدرته على التعامل مع زملائه بالجماعة المنظمة ومن ثم فان مجرد المشاركة فى حياة الجماعة وعملياتها تعتبر من الانجازات الهامة فى حد ذاتها والتى تمثل خبرة بالنسبة للفرد.

وباختصار يساعد الأخصائى الجماعة وأعضائها على التعلم والنمو وتحمل المسئولية الاجتماعية المرغوبة والتى تتمثل فى إعداد المواطن الصالح فى ضوء ثقافة المجتمع الذى تنتمى إليه.

والاتجاهات الثلاثة السابق تستدعى بالضرورة فهم الأخصائى للجماعة

وللمؤسسة ووظيفتها وأغراضها وإدراكه لخصائص الأعضاء ولدوره المهنى كشخص مساعد للجماعات وأعضائها بالإضافة إلى فهمه للمجتمع والتأثيرات المتبادلة بين مجتمع والجماعات والمؤسسات وإدراكه لأهمية التسجيل وكتابه التقارير بصفة منتظمة وتلك الاتجاهات السابق عرضها لاتمثل وحدات منفصلة بل هى وحدة واحدة أو هى أجزاء فى كل واحد ويجب على الأخصائى أن يلتزم بها ولا يغفل بعضها فى ممارسته لدوره المهنى حتى يتمكن من تأدية وظيفته بطريقة فعالة.

الباب الثانى

الجماعـــــــات

- تاريخ دراسة الجماعة الصغيرة.
- مفهوم الجماعة.
- أهمية دراسة الجماعة الصغيرة.
- اختلاف الجماعات.
- أنواع الجماعات.
- مراحل نمو الجماعة.
- مشكلات الجماعات.

مقدمـــة :

تعتبر الجماعة وسيط يستطيع من خلاله الفرد اشباع حاجاته الشخصية والاجتماعية . حيث يبدأ دور الجماعة فى حياة الفرد منذ اللحظات الأولى لمولدة حيث يتم اشباع حاجاته البيولوجية والنفسية وتدريجياً يكتسب من خلال التفاعل معها السلوك الاجتماعي ويتعلم الاتصال اللفظى من خلال اللغة وتنمو بذور شخصيته من خلال عملية التنشئة الاجتماعية التى تنقل له ثقافة مجتمعه، ولاتقتصر علاقة الفرد بالجماعة على علاقته بأسرته بل أنه وطوال تواجهده فى الحياة لايستطيع أن يعيش منعزلا حيث ترتبط حاجاته ونمو بوجوده فى الجماع وتتوالى انتماءاته إلى الجماعات المختلفة والتى تسهم فى تكوين فكرته عن نفسه وغيره بالخبرات المختلفة التى تساعده على القيام بادواره الاجتماعية المختلفة وتهيئ له فرص التوافق والتكيف والقدرة على النجاح والانجاز، ويختلف تأثير الجماعات المختلفة على الفرد باختلاف طبيعة العلاقة ونوع الجماعة وخصائص الأعضاء المكونين لها ... الخ.

ولانبالغ اذا قلنا أن مستقبل الانسانية ونهضة الامم تعتمد على ماتقوم به الجماعات من تأثير على افرادها لدفع حركة التغيير والنمو فى المجتمع وحل مشكلاته والعمل على رقية من أجل هذا حظيت دراسة الجماعة الصغيرة على اهتمام كثير من العلماء فى المجالات المختلفة مثل علم الاجتماع، علم النفس الاجتماعى والخدمة الاجتماعية من خلال طريقة العمل مع الجماعات.

ومنذ المرحلة المبكرة للكتابات الخاصة بالخدمة الاجتماعية حتى الان، فقد تميزت تلك الكتابات بادراك فائدة دراسة ظاهرة الجماعة الصغيرة للممارسين لهذه المهنة وذلك من أجل فهم السلوك الانسانى وقد كتبت مارى ريتشموند وهى احدى الرائدات فى اقامة الاساس النظرى للمهنة عن الاتجاه الحديث فى النظر إلى العملاء من زاوية سيكولوجية الجماعة الصغيرة، ثم ظهرت بعد ذلك كتابات حول هذا الموضوع فقد قدمت نورثن Northen تحليلا للأسرة باعتبارها أكثر الانساق تأثيرا فى الناس وتناولتها باعتبارها جماعة حيث أن الناس ينتمون إلى انماط أخرى كثيرة من الجماعات خلال حياتهم. ففى بداية نمو الطفل فانه يشارك فى كثير من

الالعاب الودية مع رفاق من فردين ثم بعد ذلك يشترك فى جماعات أكبر، هذا الانتماء أو الاندماج فى الجماعة يتغير كلما كبر الطفل وتعلم ادوار جديدة. حيث يقضى الناس سنوات كثيرة من حياتهم فى جماعات تعليمية رسمية أو غير رسمية. كما أن كثير من الناس يرتبطون بانواع مختلفة من الجماعات كأن تكون جماعات تدعيمية، جماعات للمساعدة الذاتية، جماعات تنموية، جماعات ذات طبيعة علاجية.

وكثير من الراشدين يكونون أعضاء فى لجان وتنظيمات ويكون لهم اسهامات ومشاركة فى المجتمع(١).

تاريخ دراسة الجماعة الصغيرة(٢).

بدأ علماء الاجتماع دراسة الجماعة الصغيرة فى الجزء الأول من هذا القرن وقد ساهم الاخصائيون الاجتماعيون فى هذه المجهودات منذ البداية وعملوا مع علماء النفس على خلق فهم أو ادراك لكيفية قيام الجماعات الصغيرة بوظائفها فى الاوضاع الطبيعية. ويعتبر ليبون من بين علماء الاجتماع الاوائل الذى تعاملوا مع ظاهرة الجماعة الصغيرة فى الحشد سنة ١٨٩٥ حيث قام بوصف انتقال التأثير فى المواقف الجماعية.

ويعتبر ماكدوجال سنة ١٩٢٠ من الرواد الآخرين الذين قاموا بالبحث عن طرق تحليل الاحداث على مستوى الجماعة. وفى سنة ١٩٥٠ كتب سيمل Simmelعالم الاجتماع والذى تناول فى أوائل القرن العشرين دراسة لتأثير حجم الجماعة بأن المشاركين فى جماعة مكونة من شخصين تنمو لديهم الرابطة نحو بعضهم البعض بصورة لاتوجد فى الجماعات كبيرة الحجم وقام أيضا بتحليل التغيرات فى التفاعل عندما يضاف شخص ثالث، وقد ذكر سيمل أيضا أن الجماعات الصغيرة تتطلب مشاركة أكبر من الجماعات الكبيرة.

وفى سنة ١٩٢٢ ساهم أيضا فرويد Freud فى هذه المجهودات المبكرة لفهم

(1) Charled D. Garvin, Group Theory and Research in Encyclopedia of Social Work N.AS.W 1987. p. 682.

(2) Charled D. Garvin, Op. Cit. P. 68.

الجماعة وتحليل التفاعل العاطفي مع قادة الجماعة والتي تؤثر في التفاعل بين الاعضاء.

ومن أهم الاسهامات في هذا الصدد كان اسهامات كولي Cooley سنة ١٩٠٩ والذي طور مصطلح الجماعة الأولية وأوضح كولي وظائف الجماعات الصغيرة سواء في تنشئة الفرد أو في خلق وترسيخ السلوك.

وقد أشارات هارتفورد Hartfort في تلخيصها الشامل لتطور نظرية الجماعات الصغيرة ولدور الاخصائيين الاجتماعيين في هذه المحاول بان الرواد الاوائل لحركة تعليم الرشداين أمثال هاريسون اليوت Harisom Elliot والفريد شيفلد Alfred Sheffiel وادوارد لندمان Eduard Lindeman ساهموا جميعا بصورة فعلية في اكتشاف قوة الجماعة الصغيرة. واهتمام هؤلاء الرواد من منطلق اعتقادهم بأن الديمقراطية تعتمد على الجماعة الصغيرة.

وقد اهتم كتاب آخرون بذلك أمثال عالم الاجتماع ماكيفر Maciver سنة ١٩٢٤، وعالم السياسة فوليه Follett سنة ١٩١٨، ١٩٢٤.

وقد شهدت الثلاثينات تطورات ملحوظة في درساة كتب ترتبط بالجماعة الصغيرة والقضايا الاجتماعية. مثل رونالد ليبيت Lippitt عالم النفس الاجتماعي وكيرت ليفين Lewin عالم النفس الجشتطلي الذي اشتركا في تجارب تقليدية من أنماط القيادة، وقد أسس ليفين ورفاقه مركز بحوث لديناميات الجماعة وبعد أن مات عام ١٩٤٧ تحول المركز إلى جامعة ميتشجين.

وهناك نمط آخر من البحوث الهامة اجريت في فترة الثلاثينات بواسطة مورينو ورفاقه فقد اشار مورينو الطبيب النفسي إلى مدخله السوسيومترى حيث رأى أن أنماط التفاعل الشخصي تعد مفتاح لفهم الظواهر الجماعية الأخرى.

ويعتبر كتاب القيادة والانعزال والذى قدمته زملته هيلين جيننجز H.Jennings سنة ١٩٥٠ اسهاما كبيرا في هذ المنظور، وقد أسس مورينو أيضا مجلة السوسيومترى التي تسمى الان علم النفس الاجتماعي وخلال هذه الفترة تركزت الابحاث التي نشرت عن الجماعة الصغيرة.

وعلى الرغم من أن بعض هذه البحوث ركزت على التجارب العملية فان البعض كان يهتم بدراسة الجماعات الصغيرة التى تظهر بشكل طبيعى. ومن بين البحوث التى اجريت على الجماعات الطبيعية ابحاث هوايت ١٩٤٣ فى الدراسة على مجموعة الشباب الطبيعية ودراسة نيوكمب ١٩٤٣ عن تجمعات الشباب فى الحرم الجامعى وتأثير تلك التجمعات على اتجاهات الافراد.

وقد اجرى مظفر شريف Muzffer Sherif بحوثا فى كل من الاوضاع الطبيعية والعملية فقد درس كيفية تأثير الآخرين على احكام الأفراد عام ١٩٣٦ (دراسة معملية) ودرس أيضا عمليات الجماعة فى الظروف الطبيعية مثل عصابات الشباب ١٩٤٧ ومعسكرات الاطفال ١٩٥٣.

وقد اشترك العديد من الاخصائيين الاجتماعيين فى هذا النمط من البحوث بسبب اهتمامهم فى وضع أساسا علمى للخدمة الاجتماعية مع الجماعات.

وتعتبر جريس كويلGrace Coyle احدى المهتمات بتلك البحوث وكانت رسالة الدكتوراه عن العمليات الاجتماعية فى الجماعات المنظمة وقد نشر هذا البحث عام ١٩٣٠ وقد ساهمت فى فهم تكوين الجماعة والعضوية، الاهداف، البناء، العملية، التماسك.

ويعد نيوستترNewstetter أحد الاخصائيين الاجتماعيين الذى عمل أيضا على ايجاد وتكوين معرفة عن الجماعة الموجهة للممارسة وقد بدأ بحوثه أثناء عمله كرئيس فى المحلة الاجتماعية بكليفلاند وقد شجع مدرسة العلوم الاجتماعية التطبيقية فى جامعة ريزيرف الغربية لتطوير تدريب العمل مع الجماعات، وفى عام ١٩٢٦ أصبح نيوستتر رئيس برنامج الجماعة فى نفس المدرسة.

كل هذه المجهودات أدت فى الخمسينات والستينات إلى تدفق التقارير عن بحوث الجماعة الصغيرة والاعمال النظرية التى تتعلق بالجماعات.

وقد سجلت هذه التطورات الهامة خلال هذه الفترة عن طريق هومانزHomans عام ١٩٥٠ الذى حلل بحوث الآخرين فى خمس أنماط من الجماعات وذلك لايجاد مدخل أو منهج موحد. كما طور بيلز سنة ١٩٥٠ استخدام النماذج

لتصنيف افعال اعضاء الجماعة.

وقد استمر كارترايت وزاندر Catrwright & Zander ١٩٦٨ فى التطور النظرى الذى بدأه ليفين.

مفهوم الجماعة:

بعد تلك المقدمة عن الجماعات فأننا نرى أن نستتبع ذلك بتحديد مفهوم الجماعة من خلال:

١- توضيح الفرق بين الجماعة واشكال التجمع الاخرى.

٢- عرض بعض التعريفات الخاصة بالجماعة.

٣- استخلاص الخصائص المميزة لمفهوم الجماعة.

أولا: الفرق بين الجماعة واشكال التجمع الاخرى.

١- التجمـــع:

ويمكن أن يطلق هذا اللفظ على عدد من الافراد غير المتفاعلين المتواجدين معا فى مكان ما. حيث لايمكن النظر إلى هذا الشكل على اعتبار انه جماعة حيث يمكن ان نطلق عليه كلمة تجمع أو مجموعة لان الجماعة قوامها التفاعل الاجتماعى والعلاقات الاجتماعية.

مثال ذلك تجمع عدد من الناس عند خروجهم من دار السينما أو حين انتظارهم على محطة وسيلة من وسائل المواصلات.

ولايعنينا هذا الشكل من منظور الجماعة حيث أن وحدات تلك المجموعة تتميز بالانفصال التام بعضها عن البعض الآخر وعدم حودث التأثير والتأثر بينهم.

٢- الفئـــة:

حيث يمكن أن نطلق مصطلح الفئة على عدد من الوحدات التى تشترك فى صفات أوخصائص أو تتجانس فى بعض النواحى وقد يتم هذا التصنيف على أساس السن فيجمع مصطلح الطفولة بين الأفراد الذين تقع اعمارهم فى تلك المرحلة أو

على أساس الجنس فتضم الفئة الافراد من الذكور أو الاناث أو على اساس الدخل الشهرى فتحدد الفئة بالذين يزيد دخلهم السنوى عن مقدار معين فى العام أو على اساس الحالة التعليمية حيث يمكن وضع الافراد فى منشآت حسب حالتهم التعليمية أو الحالة الاجتماعية أو المهنة.. الخ.

الا أن مثل هذا النوع من التجمعات لايتوافر فيه شرط التفاعل أو لايتطلب الامر وجود علاقات معيشية أو اتصال أو حتى تقارب مكانى فيما بينهم وقد يفيد تمييز هذه الفئات فى التحليل السوسيولوجي او الاحصائى فيساعدنا فى الوصول إلى بعض النتائج السوسيولوجية التى قد يصعب الكشف عنها بطريق آخر[١].

٣- الجمهــرة Crowd.

هى حشد من الناس يستجيب عاطفيا لمثير مشترك ويختلف عدد افراده من عدد قليل من الناس إلى الحشد الضخم.

ويمكن أن يكون الحشد عارض مثل تجمع عدد من الناس فى الشارع لمشاهدة عرض فى أحد المحلات التجارية أو حشد نظامى مثل المشاهدين لمباراة مثيرة فى كرة القدم أو الحشد الفاعل ويتمثل فى مظاهرة أو جمع ثائر عدوانى والنوع الأخير هو محور الاهتمام تقريبا فى دراسات الحشد حيث يبدأ عاده بوقوع حادث مثير يجذب انتابه الناس ويستثيرهم ويؤدى ذلك إلى أن يفقد الفرد بعض سيطرته العادية على ذاته فيسيطر عليه الحادث المثير وتدفع حالة التوتر الفردى إلى الفعل كما أن عددا من الناس يستثيرهم نفس الحادث فينزعون إلى السلوك كحشد فاعل فتؤدى حالة التوتر بالجميع إلى الحركة والتحادث ويتزايد تأثير الاحداث نتيجة التبادل الانفعالى بين الأفراد ويسهل استجابتهم بعض للبعض الآخر ولكنه ليس به تنظيم اجتماعى أو توزيع للادوار وليس له عرف أو قواعد أو توقعات مقرره[٢] فالاستجابة هنا عاطفية والمثير واحد والمجموعة بسيطة فى تجمعها لاهى بالمتماسكة ولاهى بالمستقرة أهدافها قريبة وبقاؤها قصير[٣].

(١) لويس كامل ملكية، سيكولوجية الجماعات والقيادة، جـ١، الهيئة المصرية العامة للكتاب ١٩٨٨، ص ١١٢.

(٢) المرجع السابق، ص١١٨.

(٣) عبد الباسط حسن، علم الاجتماع، الكتاب الاول، المدخل، مكتبة غريب، ١٩٨٢، ص ٢٥٣.

خصائص الجمهرة[1].

١ – تشابه الاستجابات بالرغم من الاختلاف الظاهرى لها.

٢ – وحدة الدافع والمثير.

٣– العاطفة الجارفة.

٤– حطة الذكاء حيث يتسم السلوك بالهمجية.

٥– احكام نهائية لارجعة فيها.

٦– القابلية للاستهواء.

٧– ضعف الشعور بالمسئولية الفردية.

٨– الشعور بالعالمية.

٩– الزعامة مؤقتة قصيرة الاجل.

٤- الجمهــور[2].

وهو يشبه الحشد فى جوانب عديدة منه ولكنه يختلف عنه اختلافا رئيسيا فى جوانب اخرى ويتمثل الجمهور فى الناس الذين يسلكون سلوكا جماهيريا مثل أولئك الذين يتعابعون محاكمة معينة عن طريق الجرائد أو برنامجا تليفزيونيا.. الخ.

ويتميز الجمهور بالخصائص الاتية:

١ – قد يتكون الجمهور من أفراد من مختلف الاعمار والطبقات الاجتماعية والاقتصادية ومن مختلف المراكز والمهن والمستويات الثقافية.

٢– يتكون الجمهور من أفراد يجهل بعضهم البعض الآخر غالبا.

٣– لايتم غالبا تفاعل أو تبادل للخبرة بين أعضاء الجمهور فهم عادة متفرقون وذلك بعكس أعضاء الحشد.

---

(١) فؤاد البهى السيد، علم النفس الاجتماعى، دار الفكر العربى، ١٩٥٨ ، ص ٩٥ : ١٠٢.

(٢) لويس كامل مليكة، مرجع سابق، ص ١٢٠

٤- يكاد التنظيم أن يكون معدوما فى الجمهور فهو عاجز عن العمل الموحد الذى يميز الحشد ونظرا لعدم توافر الاتصال بينهم فانهم يسلكون كأفراد.

ثانيا: مفهوم الجماعة:

يعرف رالف بيلز R.Bales الجماعة الصغيرة بأنها: عدد من الناس يتفاعلون مع بعضهم البعض فى سلسلة من الاتصالات الشخصية ويتلقى كل عضو فيها انطباعا أو ادراكا معينا عن الأعضاء الاخرين يكون واضحا له بما يكفى لان يستجيب لهم باعتباره شخصا فرديا[1] . أى أن هذا التعريف يركز على التفاعل الذى يحدث بين الناس من خلال سلسلة اتصالات تؤدى إلى وضوح الادراك فتحدث الاستجابة.

ويعرفها هير Hair بأنها: أى عدد من الافراد يتم بيهم التفاعل وجها لوجه فى مقابلة واحدة أو مقابلات متعددة بحيث يؤثر كل فرد فى الأفراد الآخرين ويتأثر بهم وقد يتروح عدد أفراد الجماعة الصغيرة بين فردين وعشرين ويركز هذا التعريف على التفاعل المباشر الذى يؤدى إلى التأثير بصرف النظر عن طول مده التفاعل مع الاشارة إلى الحجم المتوقع للجماعة.

ويعرف سميث Smith الجماعة الاجتماعية بأنها وحده تتكون من عدد من الاشخاص يتوفر لديهم الادراك الحسى الكلى بوحدتهم ولديهم القدرة على التفاعل، أو يتفاعلون بأسلوب موحد تجاه البيئة.[2] وفى هذا التعريف يعتبر شعور الجماعة بكيانها هو المحك الذى تعتمد عليه فى تحديد الجماعة أى أن أعضاء الجماعة يشعرون بعضويتهم، هذا الشعور بلا جدال على جانب كبير من الأهمية بيد أن التفاعل لابد أن يحدث قبل أن يشعر الاعضاء بالانتماء.

---

(١) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٢٥٥ عن.

R.Balses, Intercation Process Analysis, Combridge, 1950.p.33.

(٢) محمود حسن محمد، نمو الفرد فى الجماعات الصغيرة، دار الكتب الجامعية ١٩٧٤، ص ١٢٧ عن.

Smith M.Social Situation, Social Behabvior, Social Group Psychol Rev Vol 52 (1945) pp. 224 - 9.

ويعرف كرتش وكرتشفيلد Krech & Crutchfield الجماعة بأنها شخصان أو أكثر بينهما علاقات سيكولوجية مباشرة وهذا يعنى قيام علاقة سيكولوجية بين كل عضو في الجماعة وبين الاعضاء الاخرين بحيث يتأثر بسلوكهم وبخصائصهم. أى شرط وجود الجماعة تواجد أعضائها فى المجال السيكولوجي للفرد ووجود الاعضاء فى حالة تفاعل دينامى.

ويؤكد ليفين أهمية الكل الدينامى للجماعة على اعتبار أن الجماعة أكبر من مجموع الأعضاء المكونين لها.

ومفهوم الكل الدينامى يشير إلى أن أى تغيير فى أحد أجزاء الجماعة يؤدى إلى تغيير فى بقية الأفراد الآخرين.

ويعرف سلافسون Slavson الجماعة الصغيرة بأنها وحدة اجتماعية تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر تقوم بيهم علاقة ودية ويحدث بينهم تأثير قوى متبادل ونشاط انفعالى مباشر وطويل الأمد ويكون له تأثير كبير فى تعديل شخصيات الأعضاء(١).

وقدمت هارتفورد سنة ١٩٧١ تعريفا للجماعة باعتبارها تتكون من اثنين على الاقل من الناس وغالبا مايكونون أكثر من ذلك تجمعهم اغراض أو اهداف مشتركة واهتمامات متشابهة بالتبادل الاجتماعى والفعالية والادراك وتعطى الفرصة للاعضاء لكى يكون كل واحد منهم انطباعا عن الآخر وتعمل على خلق مجموعة من المعايير التى تتعلق بالعمل سويا وتنمية الاحساس بالتماسك والترابط لدرجة انهم يعتقدون انهم يكونون وحده متميزه عن غيرها من التجمعات الأخرى. هذا التعريف يفرق بين الجماعة الصغيرة والتجمعات التى تتصف بقدر أقل من التفاعل بين أفرادها مثل الجمهور وأيضا عن الجماعات الكبيرة جدا مثل التنظيمات التى نادرا ما يتفاعل أفرادها(٢).

---

(١) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٢٥٦ عن:
S.Slavson, The Dynamics of Group Processin Sullivan, Readings in group work, N.Y. 1952, p. 223.
(2) Charled D. Garven Op. Cit.

وبشكل عام فاننا نميل إلى اعتبار الجماعة ثلاثة أعضاء فأكثر من حيث الحجم حيث يكون العضو الثالث مثير للتفاعل فى الجماعة. فالعلاقات والتفاعلات الموجودة بين اثنين من الاصدقاء تختلف فى كثافتها عن التفاعلات التى تحدث عند انضمام صديق ثالث. كذلك فان عدد الادوار والمسئوليات والمشكلات التى يمكن أن تتواجد فى جماعة الأسرة المكونة من زوج وزوجة فقد تختلف عند قوم مولود جديد وهذا المعنى يؤكده ليفين عندما يشير إلى أن الجماعة أكبر من مجموع أفرادها ولتوضيح ذلك نشير إلى المعادلة الآتية التى توضح عدد التفاعلات فى الجماعة:

ن (ن – ١) حيث ن تمثل حجم الجماعة.

فلو كانت الجماعة مكونة من ٢ فان التفاعلات ستكون على الوجه الآتى :

٢ (٢ –١) =٢ .

اما اذا كانت الجماعة مكونة من ٣ ثلاثة أعضاء فستكون التفاعلات.

٣ (٣ – ١) = ٦.

واذا كانت الجماعة مكونة من أربعة فان التفاعلات ستتمثل فيما يلى:

٤ (٤ – ١) = ١٢.

لتصبح ٢٠ فى الجماعة الخماسية، و ٣٠ فى السداسية ... الخ.

ثالثا: الخصائص المميزة للجماعة:

١– صغر حجم الجماعة بدرجة تسمح بحدوث اتصال مباشر بينهم وان اختلف العلماء فى تحديد هذا الحجم حيث ترى ولسن وريلاند ان الحد الادنى للاعضاء يكون من ٥:٦ أما اذا زاد العدد عن ٣٠ فان الاخصائى يعمل فى هذه الحالة مع أقسام من جماعة كبيرة أكثر من العمل مع الجماعة بأكملها.

٢– الاتصال المباشر بين الافراد: مما يترتب عليه قيام علاقات اجتماعية أولية تتصف بالقوة والخصوصية وتزداد فرص المشاركة والاشباع.

٣– أن تكون للجماعة اهدافا واضحة تسعى للوصول اليها حيث أن وضوح الهدف

من العوامل التى تساعد على تماسك الجماعة واستمرارها من أجل تحقيق هذه الاهداف. ويعتبر وجود قدر من التجانس فى الجماعة من العوامل التى تساعد على تماسك الجماعة أيضا فالجماعة المتماسكة هى الجماعة القادرة على اشباع حاجات أعضائها.

٤- أن تكون الجماعة على درجة من التنظيم يتمثل فى توزيع الادوار ووضوح المسئوليات مما يشجع على المشاركة بين أعضاء الجماعة ويتضمن ذلك أيضا أن تكون للجماعة قواعد ومعايير لقبول الاعضاء فى الجماعة وتنظيم ووضع محددات لضبط سلوك الاعضاء بها.

٥- وجود هدف أو أهداف مشتركة يحقق الاشباع لحاجات اعضاء الجماعة ويرى محمود حسن انه يمكن تناول الخصائص الاساسية فى تكوين الجماعات الصغيرة غير الرسمية وقيامها بوظائفها على الوجه الآتى:

١- الدوافع المشتركة تؤدى إلى التفاعل[١]:

فالتهديد أو الخطر الذى يوجه للحياة نفسها أو إلى مقومات الحياة قد يحمل الناس على التجمع لتوفير الحماية والمساعدة المتبادلة وقد يكون الدافع المشترك سببا فى الصراع بين الأعضاء الا أنهم يمكن أن يشعروا فى فترات أخرى أنهم بالتعاون يستطيعون تحقيق غرضهم.

٢- ظهور دوافع جديدة أثناء التفاعل:

وقد تكون الدوافع الجديدة أكثر أهمية فى نظر الأعضاء عن الدوافع الأولى التى جمعتهم لأول مرة. فان تفاعل يتبعه تكوين اتجاهات لدى الأعضاء وبمجرد ظهور نسق للأخذ والعطاء بينهم وتكوين القيم والمعايير يشكل أعضاء الجماعة اتجاهات ملائمة فى اطار تحدده الجماعة.

٣- الآثار التفاعل المختلفة على الأعضاء:

عندما يتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض تنتج عن عملية التفاعل وخصائصها

---

(١) محمود حسن محمد، مرجع سابق، ص ص ١٣٢ : ١٤٧.

آثار مختلفة بالنسبة لخبراتهم وسلوكهم مثل التغير فى الادراك الحسى والتمايز والانفعالات والتفكير وملامح الشخصية.

٤- تكوين بناء الجماعة:

عندما يتكرر تفاعل الأفراد من ذوى الدوافع والأهداف المشتركة لمدة من الزمن يأخذ بناء الجماعة ومايتضمنه من ادوار ومراكز هرمية فى الظهور واتخاذ شكل معين ويصبح على درجة معينة من الثبات والتفاعل بين الافراد لايجاد حل لمشكلة عامة أو تحقيق هدف عام يتطلب ضرورة التعاون بين الأعضاء وتنوع واختلاف الوظائف وتنسيق الجهود.

ويعنى ببناء الجماعة نسق ثابت بدرجة معينة من العلاقات المتبادلة (المراكز والدور) بين الأفراد تبعا لما يساهم به كل منهم فى التفاعل نحو الهدف العام.

٥- تكوين معايير الجماعة:

يلازم وجود بناء الجماعة ظواهر أخرى تنشأ عن عملية التفاعل وهى تحديد شكل التعليقات واطلاق الصفات والعادات والتقاليد والقيم وما إلى ذلك مثل هذه الظواهر الهامة التى تنشأ عن تحديد بناء الجماعة هى التى نطلق عليها مصطلح المعايير الاجتماعية.

وتشير المعايير الاجتماعية إلى كل مقياس للخبرة والسلوك يتكون عن تفاعل الجماعة ويؤدى إلى تنظيم سلوك الأعضاء فى المواقف المختلفة. وتحدد المعايير السلوك المتوقع أو حتى السلوك المثالى.

من العرض السابق نستطيع أن نتناول أهمية دراسة الجماعة الصغيرة والآثار السيكولوجية للجماعات من خلال ماتكشف عند أبحاث العلوم الاجتماعية المختلفة.

أهمية دراسة الجماعة الصغيرة.

أن معنى الجماعة الصغيرة يمكن فحصه ودراسته على مستويات مختلفة[1].

---

(1) Charled D. Garvin, Op. Cit, p. 683.

الأول: مستوى الفرد:

فالجامعة تقابل حاجات الفرد الهامة والناس أيضا يحاولون مقابلة هذه الحاجات في الجماعات الصغيرة مثل أعضاء الأسرة، الأفراد، زملاء العمل ... الخ.

مثل هذه الجماعات تساعد الاشخاص لتحديد واقعهم وتعلم السلوك المناسب اجتماعيا ويستخدم المجتمع مثل هذه الجماعات لتحقيق الوظائف الاجتماعية لعملية تنشئة المواطنين ويستخدم الاخصائيون الاجتماعيون هذه المعرفة بطرق مختلفة حيث يحاول الاخصائيون مساعدة الناس على الاندماج في الجماعات لمقابلة حاجاتهم الفردية. ويقيم الاخصائيون الاجتماعيون مؤسسات مختلفة في المجتمع لتوفير الفرص للأفراد ليجتمعون معا لتحقيق اغراض كثيرة ومختلفة .ويعملون على ايجاد الجماعات لمساعدة الافراد الذين يطلبون مساعدات مهنية لمواجهة المواقف الاجتماعية والاخصائيون يعملون مع الاسرة بشكل مباشر ومع جماعات الأصدقاء وغيرهم من الجماعات الطبيعية التي تتطلب مساعده مهنية لتعزيز وظائفهم الاجتماعية والخدمة الاجتماعية لديها اهتمام خاص بالحياة الاسرية. حيث أن العمل مع الاسر يعتمد على ثقافة كثير من النظريات ومنها نظرية الجماعة الصغيرة حيث أن الأسرة تعتبرجماعة صغيرة على الرغم من أن وظائفها وخصائصها تختلف إلى حد ما عن الجماعات الصغيرة الاخرى.

الثاني: الجماعة الصغيرة.

حيث يمكن فحصها ايضا على المستوى التنظيمي فجميع التنظيمات مثل المدارس ومؤسسات العمل، توجد بها جماعات، في المدرسة توجد فصول دراسية وفي تنظيمات العمل توجد وحدات عمل، وقد استخدم مصطلح الانساق غير الرسمية بواسطة علماء التنظيم للاشارة إلى العلاقات غير الرسمية بين الاعداد الصغيرة من العاملين وهذه التنظيمات تمثل جزءا من البناء الرسمي للمنظمة، هذه التفاعلات تؤدى إلى خلق الجماعات التي تؤدى بالتالي إلى تعزيز الوظائف الخاصة بالتنظيم وقد تكون معوقة لها .ويستخدم الاخصائيون الاجتماعيون معارفهم التي تتعلق بوظائف الجماعات في المنظمات بطرق مختلفة عند العمل مع الافراد الذين تواجههم صعوبات في التنظيمات .فان الاخصائي الاجتماعي يساعدهم ليصبحوا

أعضاء لهم فعالية كبيرة فى الجماعات التنظيمية. حيث انه فى هذا الدور الاستشارى التنموى، التنظيمى فانه يتبادل الرأى مع المدرسين فى المدرسة ومع المشرفين فى تنظيمات العمل لتقوية وتعزيز نوعية حياتهم الجماعية.

الثالث: مستوى المجتمع:

حيث تأثير الاخصائيون الاجتماعيون الأوائل بشكل كبير بأعمال فوليت Follet ولندمان Lindeman اللذين يريا أن صحة المجتمع المحلى والمجتمع الأكبر تستند على أساس نوعية الجماعة الصغيرة ومن وجهة النظر هذه فان وجود الديمقراطية يعتمد على قدرة الناس على التجمع معا حيث يكون الشعور بتأثيرهم، كما أن الروابط السياسية والجماعات الدينية، واندية الزنوج وكثيرمن التنظيمات العمل الاجتماعى تعتبر من الجماعات التى تسعى لتحقيق مثل هذه الأهداف.

الاخصائيون الاجتماعيون يشاركون فى تنظيم المجتمع والعمل الاجتماعى ويستخدمون المعرفة بالجماعات الصغيرة فى ممارستهم حيث يقومون بخلق الجماعات ومساعدتها على تنفيذ مهامها وأن يكون لها تأثيرات بيئية.

تأثير الجماعة فى سلوك الفرد[1].

لاشك أن سلوك الفرد يتأثر بالجماعات التى ينتمى اليها ويمكن حصر النقاط ذات الاهمية الحيوية والتى تساعد اخصائى الجماعة لفهم هذا التأثير فى الآتى:

١- يتأثر تعليم الافراد والسرعة التى يتعلمون بها والطريقة التى يحلون بها مشكلاتهم بواسطة الجماعات التى ينتمون اليها.

٢- تؤثر الجماعة على تكوين اتجاهات الفرد وكذلك على اسلوب اتجاهاته للمواقف الاجتماعية المختلفة فقد يمكن التنبؤ بسلوك الفرد نتيجة لاستجاباته للمواقف المتماثلة عند تكرارها.

٣- تؤثر الجماعة على درجة طموح الفرد وكفاحه فأهداف الفرد تعتمد كثيرا على مستويات الجماعات التى ينتمى إليها.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ص ٧٤ ، ٧٥.

٤- تعمل الجماعة على تعديل عادات الفرد فى أثناء تأدية لعلمه وفى أثناء حياته العادية.

٥- للجماعة تأثير قوى على ادراك الفرد لنفسه والدور الذى يقوم به فى موقف معين ومن ثم يستطيع ان يدرك ويفهم الآخرين.

٦- تزود الجماعة الافراد بالقوى السيكولوجية التى تساعدهم على التعبير عن مشاعرهم الايجابية والسلبية.

٧- تؤثر الجماعة على مايختاره الافراد فى مواقف المفاضلة والاختيار.

٨- للجماعة تأثير مؤكد على سرعة الفرد ودقته وانتاجه فى العمل.

٩- للجماعات تأثير قوى على شعور الفرد بالخوف والحرمان نتيجة لعدوى السلوك الجماعية وغير ذلك من العوامل الاخرى وكذلك سرعة التخلص منهما أن وجدا وذلك للامن الذى توفره له والذى هو أحد وظائفها.

١٠- تضع الجماعة الحدود لدوافع الفرد إلى السلطة والنفوذ كما أنها تساعد الأفراد على ايجاد حلول للصراع بين سلطتهم وحاجاتهم للاعتماد على الغير.

وبالرغم من الاعتراف العام لمجالات التأثير السابقة للجماعة الا أنه يمكن القول انه ليس من الضرورى ان تكون كل جماعة ذات تزثير حيث أن هناك عوامل تؤثر فى درجة تأثير الجماعة على سلوك الفرد هذه العوامل هى[1]:

١- الجو أو المناخ الاجتماعى الذى تعيش فيه الجماعة فاذا اتجهت الجهود نحو توفير جو تعاونى فى خصائصه الجوهرية اتجه الاعضاء نحو العمل التعاونى الانشائى.

٢- درجة التماسك الموجودة فى الجماعة تؤثر فى مقدار الضبط الذى تقوم به الجماعة وتوجيه سلوك الأعضاء.

٣- تؤثر القيادة الديمقراطية فى فاعلية الجماعة وتزيد استجابة الاعضاء عندما يجدون التشجيع للمشاركة وتحمل نصيب فى التخطيط والتعاون فى أعمال الجماعة.

---

(١) محمود حسن محمد، مرجع سابق، ص ص ١٤٩ ، ١٥٠.

٤- البناء التكوينى والوظيفى للجماعة يوفر فرصا عريضة لفاعلية ونشاط الجماعة فعندما يكون هذا البناء مقيد وغير مرن فانه يعمل على اعاقة بل ومنع عمليات الاتصال الضرورية للتفاعل.

٥- يعتبر مقدار مشاركة أعضاء الجماعة فى رسم وتحديد أهداف الجماعة من العوامل الهامة المنظمة للطاقة التى يبذلها الأعضاء للوصول إلى هذه الأهداف.

٦- تعتبر عملية اتخاذ القرارات والحكم الذاتى من أهم القوى الدينامية فى حياة الجماعة فعندما يكون للأعضاء رأى فى اتخذا القرارات الخاصة بالجماعة فأنهم يشعرون بالاندماج والارتباط بدرجة كبيرة.

اختلافات الجماعات.

سبق أن أوضحنا وجود فروق فردية بين الأفرد بعضهم البعض وبين الجماعة وغيرها من الجماعات وحيث أن هذه الاختلافات لها تأثيرها على الأفراد والجماعات لذا لابد أن يهتم الاخصائى الاجتماعى بها وبدراستها ليتسنى له مساعدة الجماعغة وفقاً لهذه الخصائص وسوف نوضح بعض النواحى التى تختلف فيها الجماعات(١).

أولاً: من حيث الأغراض :

فبعض الجماعات تكون ذو غرض محدد كدراسة موضوع والبت فيه برأى والبعض الأخر مرن غير محدد كما فى جماعات مؤسسات خدمة الجماعة التى يقصد مساعدتها هى واعضاؤها على النمو. وغرض الجماعة وبناؤها التكوينى اللازم لتنفيذ هذا الغرض عاملان يحددان دور الاخصائى فى الجماعة حيث يقتصر دوره عل مساعدتها فى تحقيق غرضها فى الجماعات ذات الغرض المحدد أى أنه ليس مسئولاً عن نمو الجماعة واعضائها أما فى الحالة الأخرى فيكون دوره مختلف.

وفى بعض الجماعات الأخرى يساعد الاخصائى أعضاء هذه الجماعات ليغيروا أو يعدلوا أغراضها وبناءها التكوينى بما يتفق ودرجة نموها وحاجات ورغبات أعضاءها.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ص ٨٠ - ٨٤.

ثانيا: من حيث الحجم :

فبعض الجماعات يكون حجمها صغير وبعضها يكون حجمها كبيراً وتتوقف طبيعة ونوع التفاعل فى الجماعة على عدد الأفراد الذين يكونونها وانسب حجم للجماعة يتحدد على أساس غرض الجماعة ونوع البرنامج وعلى أساس. تجارب الأعضاء وخبراتهم الاجتماعية السابقة وهناك عوامل مختلفة تتعلق بحجم الجماعات يجب مراعاتها عند تكوينها فالجماعات الكبيرة لا تناسب الأطفال الصغار فى مرحلة ما قبل المدرسة نظراً لصغر سنهم وحاجاتهم إلى اكتساب خبراتهم الأولى من عدد قليل من زملاء اللعب. والجماعات الصغيرة مناسبة لاطفال المرحلة الأولى من المدارس لانهم فى حاجة إلى الشعور بالامن الذى توفره هذه الجماعات ومع ذلك فهو يحتاج أيضا من وقت لآخر للاشتراك فى نشاط جماعى مع عدد كبير من الأطفال حتى يمكن اعداده للمرحلة التالية التى تتسع فيها اتصالاته مع الآخرين.

والمراهقون فى حاجة إلى الخبرات الجماعية فى الجماعات الصغيرة والكبيرة، اما بالنسبة للكبار فالسن ليس العامل الاساسى فى تحديد حجم الجماعة لان درجة نضجهم ورغباتهم هى التى تحدده.

وهناك عوامل أخرى تؤثر فى حجم الجماعة كمحتويات البرنامج الذى يرغب الأعضاء ممارسته فالفرق الرياضية تتطلب عددا محدودا من الأعضاء بينما المعسكرات والرحلات والحفلات تتطلب أن يكون العدد كبيرا.

كذلك يرتبط حجم الجماعة بأهداف المؤسسة وامكانياتها من بناء وموظفين وأدوات كما يتوقف على مهارة الآخصائى، وعموما فان حجم الجماعة لايقيد من مسئوليات الاخصائى المهنية.

ثالثا: من حيث عدد أوجه النشاط.

هناك جماعات ذات نشاط واحد مثل جماعات الهواية. وهناك جماعات ذات ألوان متعددة من النشاط مثل الأسرة أو جماعة النادى الأولية التى تتيح فرصا عظيمة لنموا أعضائها وزيادة مهارتهم وخبراتهم. حيث تكون هذه الفرص محدودة فى جماعات الهوايات.

رابعا: من حيث خصائص الاعضاء المكونين لها.

تختلف الجماعات فى بنائها التكوينى بالنسبة للأعضاء المكونة لها فقد يكون الاختلاف من ناحية السن أو الجنس، أو القدرات العقلية أو المستوى الثقافى أو المستوى الاجتماعى أو الخبرات ولاشك أن هذه الاختلافات تلعب دورا هاما فى تحديد الدور الذى يقوم به أخصائى الجماعة الذى يجب أن يكون واعيا لها عندما يعمل مع الجماعات أو يشرف على تكوينها.

خامسا: من حيث عمرها الزمنى:

فبعض الجماعات يكون عمرها الزمنى كبيرا والبعض الآخر يكون عمره الزمنى صغيرا وفى الجماعات ذات العمر الزمنى الكبير يكون دور الاخصائى المساعد والمعين لان مستوى نضجها غالبا مايكون مرتفع، أى أن عبء الحياة الجماعية يقع على كاهل الجماعة نفسها.

أما الجماعة ذات العمر الزمنى القصير فنجد غالبا أن مستوى نضجها العام يكون منخفضا وعلى ذلك يكون الاخصائى أكثر نشاطا وتدخلا فى الحياة الجماعية للجماعة حتى يتمكن من تحقيق حاجاتها ورغباتها أى أن العبء الأكبر للحياة الجماعية يقع على كاهل الاخصائى نفسه.

هذاوليس ضروريا أن يتناسب العمر الزمنى للجماعة تناسبا طرديا مع درجة نضجها ونموها فيصح أن تكون الجماعة حديثة التكوين ولكن مستوى نضجها ونموها يكون غالبا ولاشك أن العكس يكون صحيحا.

وتختلف الجماعات من حيث فترة بقائها حيث يكون فترة زمنية محدودة أو فترة طويلة نسبية ويختلف دور اخصائى الجماعة مع كل من هذين النوعين من الجماعات ففى الجماعات قصيرة الامد لاداعى لان يسرف الاخصائى فى الوقت والمجهود لدراسة الجماعة ولكن يمكن أن يساعدها على النمو فى حدود الوقت المتاح، أما الجماعات طويلة الامد فلا يهم الوقت والمجهود الذى يبذله فى ذلك حيث أن دوره ينحصر فى مساعدتها على النمو.

أنواع الجماعات[1].

أن دراسة أنواع الجماعات تفيدنا فى توجيه الجماعة والعمل معها وهناك عدة تصنيفات للجماعات وذلك يتوقف على الأساس أو الدليل أو المحور الذى يقوم عليه التصنيف وسنستعرض فى الجدول التالى أهم هذه التصنيفات ثم نتناول بعضها بصورة أكثر تفصيلا :

أساس التصنيف	أنواع الجماعات	أمثلـــة
١ -التفاعل (وجود أو عدم وجود تفاعل وجها لوجه، وعلاقات شخصية مباشرة).	- أولية - ثانوية	- الاســرة، الرفـاق، القــرية، الجيرة، فريق عمل. - المركز، المحافظة، الامة، حزب سياسى.
٢ - النظام (وجود أو عدم وجود رئاسة، ودستور، وقوانين).	- رسمية - غير رسمية - وسطى	- مجلس الجامعة. - الاصدقاء. - الأسرة.
٣- المنفعة الاجتماعية (علاقة الجماعة بالجماعات الاخرى).	- اجتماعية - شبة اجتماعية - غير اجتماعية - ضد المجتمع	- أسرة ، المدرسة، جـمـعـيـة، الهلال الاحمر. - بعض الجماعات التى تسمى نفسها وطنية. - سكان واحة منعزلة. - عصابة، جماعة الاحتكار، نادى العراه.
٤ - الاختيــار	- جبرية	-الجنس البشـرى، السـلالة، الاســرة، الديانة، الجنس، النقابة.

(١)عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ص ٧٢ ، ٧٣.

تابع أنواع الجماعات

أساس التصنيف	أنواع الجماعات	أمثلـــة
	-اختيارية - مفروضة	- النشاط في الكليات. - بالانتخابات «مجلس، هيئة».
٥- التجانس	- متجانسة - غير متجانسة	- جماعة طلاب يدرسون مادة متخصصة. - الطلاب الجدد القادمون إلى الجامعة قبل توزيعهم.
٦- امكان الدخول	- مقفلة -محدودة -مفتوحة	- الاسرة -النقابة - هواة، عقيدة، مذهب سياسى
٧- الاستمــرار	-طارئة -مؤقتة -تدوم فترة محددة - دائمة (نسبيا)	-تجمع حول حادثة — مسافرون فى سيارة أو قطار - الجندية، لجنة - الامة
٨- الطبيعيــة	- طبيعية -مصطنعة	- الاسرة، القرية - معسكر، جماعة تجريبية فى معمل علم النفس
٩- المكـــان	- الجيرة -الجماعة المحلية - الامة	- حارة معينة - قرية معينة - الامة المصرية
١٠- الحجــم	-صغيرة - متوسطة	- ٣ أفراد - طلاب فى محاضرة

أساس التصنيف	أنواع الجماعات	أمثلـــة
	- كبيرة - كبيرة جدا	- طلاب كلية - الجنس البشرى
١١-الجـنس	-الذكور - الاناث	
١٢-الســن	- الاطفال - المراهقون - الراشدون -الشيوخ	

أولا: الجماعة الأولية والجماعة الثانوية

الجماعة الأولية هى التى يتصل فيها الأفراد اتصالا قويا مباشرا وتمتاز بالترابط والتعاون الداخلى وفيها ينصهر الافراد فى وحده مشتركة وتنطوى على نوع من التعاطف والتوحد المتبادل الذى يعبر عنه الافراد تلقائيا بكلمة نحن بخلاف الحال فى الجماعة الثانوية.

ويمكن توضيح أوجه الاختلاف بين الجماعة الاولية والجماعة الثانوية فى الجدول التالى:

م	أوجه المقارنة	الجماعة الاولية	الجماعة الثانوية
١	من حيث الحجم	صغيرة الحجم	كبيرة الحجم نسبيا
٢	العمر الزمنى	طويل	قصير
٣	البعد المكانى	صغير	ممتد
٤	الاهداف	تتوحد الجماعة مع اهدافها	قد تختلف الجماعة فى أهدافها
٥	العلاقات الاجتماعية	وثيقة – قوية	العلاقات الاجتماعية اضعف توجد بها شلل عادة
٦	تكوين الشلل	قابلية تكوين الشلل قليلة	
٧	احترام التقاليد والقيم	تحترك التقاليد والقيم والرموز	درجة الاحترام اقل
٨	نطاق العلاقة	يكون الفرد علاقة مع الجماعة ككل	العلاقة شخصية متخصصة
٩	الضبط الاجتماعى	مرتفع وغير رسمى	منخفض ورسمى
١٠	الولاء	مرتفع	قليل
١١	الحرية	شعور بالحرية والتلقائية	الشعور بالقيود الخارجية
١٢	نماذج للجماعة	اللعب – الاسرة	الشركة – الكلية
١٣	نماذج للعلاقات	الصديق بالصديق الزوج بزوجته	الرئيس بالمرؤسين المزميل بزميله

ثانيا: الرسمية وغير الرسمية:

حيث تتألف الجماعة الرسمية من عدد الافراد يعملون معا وفقا لمجموعة من القواعد المنظمة للسلوك أما الجماعة غير الرسمية فتنشأ نتيجة للاتصال المستمر والتفاعل الحر بين الأفراد وتتكون بطريقة تلقائية ومن أمثلتها جماعات الاصدقاء(١).

(١) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٢٦٠

وتتميز الجماعات الرسمية بالمميزات الآتية[1]:

١- بناء وتركيب اجتماعي محدد.

٢- لها تنظيم خاص بها.

٣- لها دستور مكتوب.

٤- لها معايير محدده معروفة.

٥- تتسم عادة بالاستقرار وطول الامد.

أما الجماعات غير الرسمية فأنها تتميز بما يأتي[2].

١- ليس لها بناء اجتماعي واضح.

٢- ليس لها اسم محدد.

٣- ليس لها قواعد ومعايير معروفة.

٤- ليس لها غرض محدد.

٥- قراراتها غير رسمية وغير مكتوبة.

٦- ليس لها دستور مكتوب

٧- قد تكون طويلة الامد أو قصيرة العمر وقد تكون مستقرة أو غير مستقرة.

ويجب أن يكون واضحا أن الفارق بين الجماعات الرسمية وغير الرسمية هو فارق نسبي فحسب فالعلاقات بين أعضاء الجماعة غير الرسمية على سبيل المثال قد تتضمن بعض العناصر الرسمية كما أن الجماعة الرسمية تتضمن بعض العناصر غير الرسمية.

ويجب أن يكون واضحا أيضا أن الجماعة غيرالرسمية يجب أن يكون لها بناء كاف ولكنه لايصل إلى درجة البناء الرسمي حتى يمكن أن يتوافر لها أهم مقومات

---

(١) انيس عبد الملك وآخرون، خدمة الجماعة في المجتمع الاشتراكي، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٦٤، ص ١٣٠.

(٢) نفس المرجع، ص ١٣٠

الجماعة وحتى تصبح وحده اجتماعية وان الروابط الاجتماعية التى تصل بين الاعضاء حتى تتشكل العلاقات بينهم فى قالب جماعة تعتمد اساسا على التجاذب المتبادل بين شخصيات الاعضاء أو على الاشباع العاطفى أو العقلى الذى يوفره الاتصال المباشر بين الاعضاء المكونين للجماعة الرسمية.

والجماعة غير الرسمية لاتجتمع عادة فى أماكن محدده أو اوقات معينة وليس لها جدول أعمال مدون على عكس الجماعة الرسمية ولكن لايمنع ذلك من أن تجتمع الجماعة غير الرسمية فى مكان متفق عليه وأن تكون اجتماعاتها منتظمة(١).

ثالثا: الجماعة الاختيارية والجماعة الاجبارية.

هناك جماعات ينتمى إليها الفرد بمحض اختياره كالجماعات المدرسية والنوادى ويطلق عليها مصطلح الجماعات الاختيارية، فالفرد يختار عضويته فيها ويستطيع الخروج منها فى أى وقت من الأوقات أما الجماعة الاجبارية فهى التى ينتمى اليها الفرد دون أن يكون له رأى فى ذلك فالانسان يولد فى اسرة ويجد نفسه عضوا فيها وينتمى إلى جنس معين دون أن يكون له أدنى اختيار فى الانتماء إلى هذا الجنس كذلك الحال بالنسبة للجماعات القرابية والدينية والقومية(٢).

رابعا: الجماعة الاجتماعية والجماعة غير الاجتماعية

الجماعات الاجتماعية هى التى تشترك مع غيرها من الجماعات فى مختلف الوان النشاط الاجتماعى وتساهم بنصيب أكبر فى بناء المجتمع وتعمل على تقدمه ورفاهيته اما الجماعة غير الاجتماعية فهى التى تعيش منعزلة عن غيرها من الجماعات فقد يحدث ان تفضل بعض الجماعات المهنية أو العرفية العزلة عن غيرها من الجماعات وفى أحيان أخرى يفرض على هذه الجماعات عدم الاتصال بغيرها وذلك فى حالة التفرقة والفرق بين العزلة الاختيارية والتفرقة، ان الجماعات التى ترغب فى العزلة يمكنها اذا اردت ان تدخل فى علاقات اجتماعية مع الجماعات الاخرى. اما فى حالة التفرقة فان الجماعة لايسمح لها بالتعامل مع غيرها الا فى

---

(١) المرجع السابق ، ص ١٣١.

(٢) عبد الباسط محمد حسن، مرجع سابق، ص ٢٦٠.

أضيق الحدود. ومعنى هذا ان العزلة تكون ذاتية ترغب فيها الجماعة على حين ان التفرقة تكون مفروضة عليها فرضا.

وإلى جانب الجماعات الاجتماعية وغير الاجتماعية توجد جماعات ذات نزعة عدائية مضادة للمجتمع بمعنى انها تعمل ضد مصالح الافراد والجماعات ومن أمثلتها عصابات الجانحين وجماعات اللصوص والنشالين.. وليس من شك أن تأصل الروح الاجتماعية في نفوس الافراد والجماعات لها أثرها في تحقيق امن المجتمع ورفاهيته وتقدمه[1] كما قد تتكون الجماعة نتيجة لدوافع شخصية لاشباع حاجات خاصة بالعضو مثل جماعة الهواية.

خامسا: أنواع الجماعات من حيث نوع التنظيم الجماعي[2].

١- جماعة النادي:

وهي جماعة مكونة من أفراد تربطهم ببعض علاقات اجتماعية قوية ومثل هذه الجماعة تتميز بأنها جماعة رسمية تضع شروطا خاصة لعضويتها كما أن عمرها الزمني طويل.

٢- جماعة الهواية:

وهذه الجماعة تهتم بممارسة نوع معين من النشاط والعلاقات الاجتماعية بين الأعضاء تأتي في المرتبة الثانية وهي تهدف إلى اكساب الأعضاء مهارات معينة دون اعتبار كبير لنموهم من نواحي أخرى.

٣- لجان ومجالس:

ومثل هذه الجماعة تتكون من أعضاء منتخبين من قيل جماعات اصلية.

٤- جماعة منظم في اطار من برنامج قومي:

وهذه الجماعة تنظم في المؤسسة كجزء من جماعة أكبر على مستوى قومي للقيام ببرنامج قومي في مناسبات معينة.

---

(١) المرجع السابق، ص ٢٦٢.

(٢) انيس عبد الملك وآخرون ، مرجع سابق، ص ١٣٨

وسوف نحاول مناقشة خصائص تلك الجماعات باعتبارها أقرب التصنيفات لممارسة طريقة العمل مع الجماعات مع توضيح دور اخصائى الجماعة فى كل منها.

أولا: جماعة النادى:

تتكون هذه الجماعة من أجل مقابلة حاجات الاعضاء واشباع رغباتهم واكتساب خبرات متنوعة وغالبا مايكون الدافع إلى تكوينها الاستمتاع بشغل وقت الفراغ بما يحقق الفائدة للفرد والجماعة والمجتمع .وتتميز بقوة العلاقات التى تجمع بين أعضائها وبتوفير بعض الخصائص التى تسمح بوجود تجانس بين الاعضاء المكونين لها ويتمثل دور اخصائى الجماعة مع هذا النوع من الجماعات فيما يلى:

١ - مساعدة الجماعة على وضع برامج متعدد النشاط يمكن أن يتعرف من خلالها على ميول الاعضاء وخبراتهم حتى يستطيع أن ينطلق فى عملية المساعدة من النقطة التى تكون عليها الجماعة.

٢ - اما اذا كان يعمل مع جماعة حديثة التكوين فان دوره يفرض عليه واجبات معينة حيث يهتم بعملية التعارف بين الاعضاء بعضهم ببعض وبينهم وبينه من خلال بعض الانشطة المحببة والمسليةوالالعاب البسيطة.

٣ - اما اذا كانت الجماعة مضى على تكوينها فترة زمنية طويلة تمكن الاعضاء فيها من تكوين علاقات قوية فيما بينهم كما أن الاخصائى يعرفهم فان دوره معهم سيتمثل فى مساعدتهم على تحقيق اهدافهم وتخطيط البرامج مما يمكن الجماعة من تحقيق مزيد من النمو.

٤ - فى حالة رغبة أعضاء الجماعة فى ممارسة لونا واحدا من النشاط يمكن للاخصائى تحليل هذا النشاط إلى عنصار متعددة ومساعدتهم على الاشتراك فى تلك الاوجه المتعدده من النشاط فيتمكن الاعضاء بذلك من اكتساب خبرات متعددة.

فلو كانت الجماعة ترغب فى مزاولة النشاط الرياضى مثلا فانه يمكن أن يساعدها على عمل لوحه رياضية أو مجلة رياضية أو مقال اذاعى عن تاريخ بعض اللعبات أوعرض فيلم سينمائى رياضى... الخ.

٥- فى حالة رغبة الجماعة فى مزاولة لون من النشاط لايعرفه الاخصائى فان عليه احترام رغبة الجماعة واما أن يتعلم هذا النشاط ويعلمه لاعضاء الجماعة أو يقوم بانتداب خبير فى هذا النشاط يساعد الاعضاء على اكتساب تلك المهاره، ويقوم الاخصائى فى هذا الحالة بالاستفادة من البرنامج المقدم فى نمو الجماعة.

٦- ويمكن أن يشترك الاخصائى مع الجماعة فى نشاطها ولكن يجب عليه أثناء عملية الاشتراك تلك الا ينسى دوره فهو يشترك من أجل:

أ- ملاحظة سلوك الاعضاء.

ب- حل مشكلة تواجه أحد الأعضاء أو الجماعية ككل.

جـ- اكساب الاعضاء مهارة.

على ان ترغب الجماعة فى تلك المشاركة وترحب بها، والا يكون الغرض من الاشتراك الأستمتاع الشخصى بالنشاط.

ثانيا: جماعة الهواية:

حيث تكون الهواية التى تجمع بين أعضاء الجماعة الرباط الذى يساعد على عملية التجانس بينهم الا انه بتقدم الحياة الجماعية يمكن أن تظهر روابط اخرى بين الاعضاء.

ويعتبر دور اخصائى الجماعة سهل نسبيا مع هذا النوع من الجماعات لانه يدرك منذ بداية العمل مع الجماعة نوع النشاط المحبب لدى اعضاء الجماعة والذى يمثل الهدف من الاشتراك ويستطيع الاخصائى أن يفيد الجماعة فى حالة مهارته فى هوايتها كما أن ذلك يساعد على كسب ثقة الجماعة فيه وتكوين علاقات طيبة بينهم، ولكن عدم المامه بالمهارة لايقلل من قيمته ولكن يستوجب فى هذه

الحالة أن يكون ملما ببعض المعلومات عنها حتى يوجد بعض عناصر التفاهم المشترك بينه وبين الاعضاء ولايعيب عليه محاولته تعلم تلك المهارة من أحد الاخصائيين أو الاستعانة بخبير يمكن أن يساعد الاعضاء على التقدم فى الناحية المهارية.

وعلى الاخصائى الا يهمل شخصية الاعضاء أثناء اهتمامه بتعلم المهارة ولكن عليه أن يهتم بتشجيعهم على التفكير والابتكار والا تنسيه رغبته في تحسين مهاره الاعضاء وادائهم تجاهل مشاعرهم وعدم احترامها، ويستخدم فى ذلك اساليب متعددة للتشجيع وبث الثقة فى نفوس الأعضاء.

ويمكن تناول دور الأخصائى مع جماعة الهواية فيمايلى(١) :

١- يجب أن يساعد أعضاء الجماعة أن يكونوا علاقات طيبة مع بعضهم ومساعدتهم على الاشتراك فى المناقشات التى تدور حول تحضير الخامات أو نظافة الحجرة أورسم الخطط ... إلخ.

٢- مساعدة الجماعة على القيام كوحده واحدة بعمل احد المشروعات حيث أن ذلك يساعد على تماسك الجماعة وترابطها ويزيد من سرعة وقدرة الأخصائى على مساعدة الجماعة على النمو والتقدم.

٣- مساعدة الجماعة على تعدد أنواع نشاط برنامج الجماعة مثل مزاولة بعض الأنشطة الرياضية قبل العمل فان ذلك يساعد على الأقبال على الهواية بالإضافة إلى تقوية الرابطة بينهم.

٤- عليه إلا يهتم بالأشخاص الذين لديهم مهارة عالية فى محيط هواية الجماعة ويهمل باقى الأعضاء بل الاهتمام بالجميع.

ثالثا : اللجان والمجالس (الجماعات الإدارية)

يشمل هذا النوع من الجماعات كل من اللجان والمجالس ومثل هذه الجماعات لاتتكون بصفة أساسية للترويح عن الأعضاء أو تعليمهم انما لانجاز

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ٩٣.

أغراض كلية معينة تهتم بها الجماعة. والجماعات الإدارية متعددة الأنواع فقد تقوم الجماعة المنظمة بانتخاب المجلس وقد تتكون اللجان من مندوبين لتنفيذ أعمال معينة وقد تضم اللجنة ممثلين أو مندوبين لعدد من الجماعات أو الهيئات تعمل مع بعضها البع في مشروع مشترك وعلى الرغم من أنه قد يبدو أن الرباط الذى يجمع مثل هذه الجماعات هو مجرد تنفيذ الوظيفة المحدده ففى الواقع أن مثل هذه الجماعات تتبنى كذلك أهدافا غير مباشرة تختفى فى بعض المواقف وراء الهدف المباشر وهنا أيضا تؤثر الدوافع اللاشعورية للسيطرة على الأخرين والرغبة فى الحصول على المكانة أو الاستمتاع بالخلق والابتكار فى حياة اللجان[1].

وسوف نحاول تناول طبيعة كل من المجلس واللجنة مع توضيح لدور الأخصائى الاجتماعى فى كل منها.

١- المجلس :

يتكون المجلس من أعضاء يمثل كل منهم جماعته فهو لايعمل وفق رغباته وميوله ولكنه يعمل وفق رغبات الجماعة التى اختارته ممثلا عنها حيث مهمة المجلس التخطيط العام الذى تسير عليه الجماعة المختلفة فى المؤسسة وتظهر الحاجة إلى تكوينه عند وضع تصميم برامج النشاط العامة على مستوى المؤسسة والتى لاتستطيع جماعة بمفردها القيام بها مثل المهرجانات والمعارض ومشروعات الخدمة العامة ... إلخ.

ويتيح تكوين هذا المجلس فرصة طيبة لتدريب القادة والإسهام فى خدمة المجتمع المحلى، ويجب أن يكون له لائحة داخلية تحدد مسئوليات العضو ولوائح وشروط اختياره كما تحدد البناء التكوينى والوظيفى له.

ويجب أن يقوم الأخصائى الذى يعمل مع المجلس بشرح أهمية المجلس وأهدافه للجماعات على أن يقوم بذلك بنفسه ولايترك هذا الأمر للاخصائى الذى يعمل مع الجماعة حتى لايختلف الشرح والتفسير و... لايفقد قيمته أمام الأعضاء.

---

(١) محمود حسن محمد، مرجع سابق، ص ١٧٨.

ويفضل إلا يكون رئيس الجماعة هوممثلها فى المجلس حتى لايتشتت جهده وحتى يتسنى توزيع المسئوليات القيادة.

دور الأخصائى مع المجلس :

يمكن أن يتناول هذا الدور باعتباره مساعدا وخبيراً حيث يتمثل دوره على الوجه الآتى :

أ - دور المساعد :

- مساعدة المجلس على أداء وظيفته من خلال التعرف على الجماعات الممثلة وأعضاء المجلس وكيفية تكوينه والأهداف التى يسعى إلى تحقيقها.
- مساعدة أعضاء المجلس : على أن يؤدوا عملهم بحدارة كممثلين لجماعتهم أولا ثم المجلس وإلا يمنحهم المجلس أى مزايا وأن يرجعوا إلى جماعاتهم لأخذ رأيهم فى حالة عدم معرفته أثناء المناقشة.

ب- دور الخبير

- تشجيع البرامج المناسبة لنشاط الجماعات وألا يضع المجلس برنامجه على أساس منافسة نشاط الجماعات.
- التأكد من قدرة ممثلى الجماعات على أعطاء التقارير الوافية لجماعاتهم عن كل ما دار فى اجتماع المجلس.
- أن يقوم بدوره كحلقة اتصال بين المؤسسة والمجلس.
- مساعدة أعضاء المجلس على تقويم البرامج.

٢- اللجان :

يعمل الأخصائى مع اللجان واللجنة ماهى إلا جماعة حيث أنها تزود الأعضاء بخبرات جماعية كما أن العمل معها يدخل ضمن وظيفة الأخصائى فى المؤسسة وتعتبر اللجان جزءا أساسياً من بناء الحياة الديمقراطية ولكن يظل الغرض الأساسى

لها القيام ببعض الأعمال الخاصة ويجب أن نفرق بين أخصائى الجماعة الذى يمثل المؤسسة والذى يعمل على مساعدة الجماعات على النمو ورئيس اللجنة الذى عادة ما يكون من بين أعضاء الجماعة ويمثلها وقد يكون الأخصائى رئيسا لاحدى اللجان إذا ما دعت الظروف الذلك.

ويمكن حصر وظيفة رئيس اللجنة من وجهة نظر ولسن فيما يلى[1] :

١- تشجيع التفاعل الذى يساعد الجماعة على التماسك وذلك فيما يتعلق بحل مشكلاتها ويتضمن ذلك مساعدة اللجنة على تحقيق أهدافها.

٢- مساعدة الأفراد كى يعبروا عن وجهات نظرهم المختلفة.

٣- تلخيص المناقشات ومايدور فى الاجتماعات وعرضها على الجماعة ومهمة الأخصائى هنا هو أن يعمل مع رئيس اللجنة ومساعدته على القيام بمسئولياته وتدريبه على أداء وظيفته خارج الاجتماعات.

بعض فروق العمل مع الجماعات واللجان[1] :

يختلف دور أخصائى الجماعة الذى يقوم بالعمل مع اللجان عن دوره عندما يعمل مع جماعة النادى الأولية، ويمكن حصر بعض فروق العمل بين الجماعات واللجان فى الآتى :

١- أن تحديد أهداف وأغراض الجماعة فى جماعة النادى الأولية هو إحدى وظائف الجماعة نفسها، وما الأخصائى إلا شخص يساعد على تحديد تلك الأغراض والأهداف، ويختلف ذلك عن هدف وعمل اللجنة اللذين يحددان لها بواسطة الجماعة نفسها، ويساعد الأخصائى اللجنة على تفهم عملها واختيار أنسب الطرق للقيام به.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ١٠٥ عن :
Wilson Gertrude Group Work and Case Work Their Pelation ship and Practice N.Y. : Famil · a alfare Association. 1941, p. 61.

٢- يتجه عمل الأخصائى مع جماعة النادى الأولية إلى تحقيق أهدافها ونموها ونمو أعضائها، أما عمله مع اللجنة فيتجه إلى انجاز العمل والقيام بالمسئولية اللذين أسندا إليها

٣- فى جماعة النادى الأولية، يجب على الأخصائى أن يساعد الجماعة على أن تنمو وتتقدم بخطوات تتمشى مع طاقتها، أما فى اللجنة فيجب أن تتقدم مقيدة بزمن معين، ويقوم الأخصائى بمساعدتها على أن تنظم نفسها كى تنجز عملها فى حدود الزمن المحدد لها.

٤- فى جماعة النادى الأولية قد يساعد الأخصائى الجماعة على تغيير أهدافها، أما فى اللجنة فيجب أن يساعدها الأخصائى على قبول الأهداف والأعمال المفروضة عليها، أو تطلب تعديلها من الجماعة التى هى جزء منها.

٥- تعمل اللجنة على أساس من السلطة المخولة لها من الجماعة، و[illegible] مسئولة أمامها، وتقدم لها التقارير عن كل ما يتعلق بالعمل المنوط بها.

٦- ولو أنه يجب على أعضاء اللجنة الاستمتاع بالاجتماع الذى يجب ألا يكون قاتما أو مملا، إلا أن الجو الاجتماعى فيه هو جو العمل الجدى، أما فى جماعة النادى الأولية فهو غالبا ما يكون جو لعب ولهو برئ.

٧- قد تستخدم جماعة النادى أموالها للاستمتاع الشخصى، كاقامة حفل أو القيام برحلة غالباً ما يشترك فيها كل أعضاء الجماعة، أما اللجنة فلايمكننا التصرف فى نقود الجماعة إلا بعد موافقة الجماعة التى تملك تلك النقود.

٨- يساعد الأخصائى رئيس اللجنة على تحضير جدول أعمال اللجنة وتنفيذه فى الاجتماع وهما يعملان متعاونين ومتضامنين فى الاجتماع، على أن رئيس اللجنة هوالمسئول عن الاجتماع وإدارته، أما الأخصائى فلايدخل إلا عند اللزوم أو عندما يطلب منه التدخل.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ١٠٦، ١٠٧.

مراحل نمو الجماعات :

أهمية دراسة نمو الجماعة (١)

تهدف طريقة العمل مع الجماعات الى مساهمة الجماعة على النمو والتقدم كوحدة قائمة بذاتها ، حيث يؤثر ذلك فى نمو كل من الافراد والمجتمعات . وذلك على اعتبار أن الجماعة تعتبر اداة اساسية ووسيط لاحداث التغيير المرغوب .

ومن هنا فقد بات ضروريا على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات دراسة وفهم التغيرات التى تحدث فى تلك الجماعات ويمكن أن نوضح أهمية ذلك فى النقاط التالية :

١- لكل مرحلة من المراحل خصائصها وقدرتها على التأثير فى اعضائها مما يستلزم على اخصائى الجماعة ضرورة فهم تلك الخصائص حتى يمكن أن يوجه التفاعل بطريقة ايجابية .

٢- يعتبر مبدأ الفردية من أهم مبادئ العمل مع الجماعة بمعنى ضرورة التزام لاخصائى مع الجماعة من حيث هى . وهذا يستلزم مراعاة الفروق بين الجماعات وذلك ما تحدده طبيعة النمو التى تمر بها الجماعة .

٣- أن فهم الاخصائى لطبيعة النمو الذى تمر الجماعة يمكنه من مساعدة الجماعة على الانتقال من مرحلة الى أخرى اكثر تقدما واكثر تأثيراً فى الاعضاء .

٤- تتضمن دراسة نمو الجماعة معرفة الخصائص البنائية والوظيفية للجماعات فى مختلف مراحل نموها ، وذلك أمر هام يجب مراعاته عند وضع خطة المساعدة بواسطة اخصائى الجماعة .

٥- أن معرفة الأخصائى لطبيعة التغير الذى يطرأ على الجماعة التى يعمل معها يعتبر مطلبا أساسيا لصقل مهارة الاخصائى فى الملاحظة تلك المهارة التى

---

(١) عبد الحميد عبد المحسن ، المدخل فى العمل مع الجماعات ، دار الثقافة للنشر والتوزع ، ١٩٩٠ ، ص ١٤٢ .

تعتبر حجر الزاوية فى عملية التقويم

٦- يتوقف فهم الاخصائى للعملية الجماعية وما تتضمنه من تفاعل على مدى فهمه لطبيعة النمو الذى تمر به الجماعة التى يعمل معها .

٧- أن فهم الاخصائى لطبيعة احتياجات ورغبات الاعضاء مرتبط بالضرورة بمدى فهمه لتطور وتغير الجماعات التى ينتمى اليها هؤلاء الاعضاء .

٨- أن وضع نموذج لمراحل نمو الجماعات يعنى أن هناك نظاما للتنبؤ والتوجيه بالنسبة للتغير وهذا يمكن اعتباره اطارا مرجعيا يوجه جهود الممارسين ويسهم فى امكان التوصل الى نظرية منظمة للممارسة (١) .

٩- بالرغم من تعدد المحاولات التى سعت الى تحقيق التكامل بيم نماذج نمو الجامعة الا أن الدراسات الامريقية فى هذا المجال تعتبر قليلة جدا(٢) . لذلك فإن قيام الباحث بتلك الدراسة الامريقية فى المجتمع المصرى يسهم فى اثراء الجانب النظرى لطريقة خدمة الجماعة مستندات فى ذلك الى تراث وثقافة المجتمع المصرى الامر اللازم للجماعة فى توطين وتأصيل الخدمة الاجتماعية بمصر .

وقد تعددت فى الآونة الاخيرة اسهامات العلماء فى تحديد مراحل نمو الجماعة الصغيرة من خلال ملاحظة العلماء نتيجة عملهم مع الجماعات وقد تم اختيار نموذجين من بين النماذج المتعددة لعلماء اجانب ونموذج لعالم مصرى وسوف نعرض لتلك النماذج على الوجه الآتى :

أولاً : نموذج هارلى تريكر Harleigh B. Treacker(٣)

١- مرحلة ما قبل الجماعة

عند بداية تكوين الجماعة يكون سلوك اعضائها اقرب ما يكون الى سلوك

---

(1) Tom Doug Las , Basic Group Work , Tavis Look : Publication , Landon 1978 , P. 38 . عـن

(2) Ronald . Toceland & Robert F. Rivas , An : Intronuavion of Work Pracive Neomillan Publishing Company , N. Y. 1989 , P. 73 . عـن

(3) Harleigh B, Trecher Op. cit. P.

مجموعة متفرقة من الافراد ، وينقص الاعضاء فى هذه المرحلة التحمس والعمل الجماعى ، والعلاقات بينهم ضعيفة وقد لا يعرفون اسماء بعضهم البعض .

وفى هذه المرحلة تزداد اسئلة الاعضاء حول كل من الجماعة والاخصائى والمؤسسة ، كما توقع الجماعة من الاخصائى أن يتحمل مسئولية العمل كاملة ، كما يظهر الشك وعدم الشعور بالامن من خلال انشطة الاعضاء العشوائية والتى تتأرجح ما بين المغالاة فى النشاط والحذر منه هذا وقد يحاول بعض الاعضاء أن يفرضوا سيطرتهم على الجماعة ، كما يحاول الآخر أن يلفت الاهتمام اليه من جانب الآخرين . وبسبب ذلك تظهر فى الجماعة الشلل والعشيرات .

هذا ، ولا يخفى علينا أن بعض الاعضاء قد يكون لديهم مشاعر ايجابية نحو الموقف الجديد تتمثل فى مشاعر الاهتمام والثقة والسرور وحب الاستطلاع والصداقة والرضا فى حين أن بعض الاعضاء قد يكون لديهم مزيج من المشاعر الايجابية والسلبية .

ويرى تريكر أن على الاخصائى فى هذه المرحلة مساعدة الاعضاء بالاجابة عن اسئلتهم كما عليه أن يظهر اهتمامه بما تريد الجماعة ان تقوم به من أعمال . وعليه أن يتح الفرصة للاعضاء ليتحدثون عن أنفسهم وعن خبراتهم السابقة ، كما أن على الاخصائى فى هذه المرحلة ان يزود أعضاء الجماعة بالحقائق والمعلومات المختلفة عن أنفسهم وعن المؤسسة وعن المجتمع المحلى الذى يتواجدون فيه .

كما يجب على الاخصائى فى هذه المرحلة ان يتحمل مسئولية اكبر فى العمل مع الجماعة نظراً لحداثة عهد الاعضاء بالحياة ونقص خبراتهم كما عليه أن يهتم بمساعدة الجماعة على ممارسة البرامج قصيرة الامد والتى تسمح باشتراك عدد كبير من الاعضاء .

٢ مرحلة الانتقال :

وهى تلك المرحلة التى تبدأ فيها الجماعة تأخذ صورة الاستقرار النسى وتنتقل فيه من المظاهر الفردية الى المظاهر الجماعية كزيادة نسبة حضور الاعضاء

اجتماعات الجماعة واستخدام صيغة الجمع في الحديث فيستخدمون كلمن (نحن) بصورة اكثر من استخدامهم لكلمة (انا) كما يزداد شعور الاعضاء بالامن ويقل احساسهم بالقلق والتوتر . كما تظهر الرغبة لدى الاعضاء في ايجاد تنظيم للجماعة ، كما يرغب في ممارسة أوجه النشاط ذات الخبرات التقدمية المتنوعة .

ويجب على الاخصائي هنا أن يعدل من الدور الذى كان يقوم به في المرحلة السابقة فيعمل على تشجيع الاعضاء على تحمل بعض المسئوليات في الحياة الجماعية ، كما يسعى الى تدعيم العلاقات بين أعضاء الجماعة من جانب وبينه وبينهم من جانب آخر . كما أن عليه أن يساعد الجماعة على ممارسة أوجه النشاط المتعددة وفى ذات الوقت عليه أن يصنون الجماعة من الحماس الزائد عن الحد والذى قد يفوق امكانيات وطاقات الاعضاء .

٣- مرحلة النضج :

وتتميز الجماعة في هذه المرحلة بالاستقرار حيث يرتفع نسبة حضور الاعضاء لاجتماعات الجماعة كما تصل الجماعة الى الحجم الامثل الذى يمكنها من تحقيق اغراضها ، كما تزداد علاقة الجماعة بغيرها من الجماعات الاخرى وكذلك تزداد درجة جاذبية الجماعة لاعضائها تعدد البرامج والأنشطة بالاسلوب الذى يسمح باشباع احتياجات كافة اعضاء الجماعة .

ويجب على الاخصائي هنا أن يعدل من الدور الذى كان يقوم به في المرحلة السابقة ، حيث يقلل من تدخله ويترك الفرصة للاعضاء ليتحملوا العبء الاكبر في عملية المساعدة . نظراً للخبرة التى اكتسبوها من الحياة الجماعية فيترك لهم الفرصة في تعديل الاهداف وأساليب تحقيقها وكذلك تقويم نشاطهم . وعلى الاخصائي هنا مساعدة الجماعة على الاستفادة من امكانيات وموارد المؤسسة والمجتمع المحلى .

٤- مرحلة ما بعد النضج :

وفى هذه المرحلة يفتر حماس الاعضاء ، فتقل نسبة حضورهم ويرغب البعض في الانسحاب من الجماعة ، ويبدو أن الجماعة استنفذت اغراضها .

ولكن قد يوجد بعض الاعضاء يبدون شعوراً ورغبة بالحاجة الى الاستقرار فى الجماعة والبقاء فيها .

وتعد هذه المرحلة من المراحل الدقيقة والحساسة فى حياة الجماعة وتتطلب من الاخصائى عناية خاصة ، فيجب عليه الا يغفل أو يتجاهل نكوص الجماعة وتقهقرها . وعليه أن يشرح للاعضاء بأن ذلك الحدث هو المسار الطبيعى للجماعة بعد أن حققت أهدافها ، وذلك حتى لا يشعر الاعضاء بالفشل وبالتالى بالاحباط وتهتز ثقتهم بأنفسهم . وعلى الاخصائى مساعدة الاعضاء الذين يرغبون فى البقاء على تكوين جماعة جديدة أو ينضم بعضهم الى بعض الجماعات الاخرى الموجودة فعلا فى المؤسسة وتتشابه اغراضها مع اغراض جماعتهم الاولى .

ثانيا: نموذج مارجريت هارتفورد M. Hartford[1]

اهتمت (مارجريت هارتفورد) بدراسة النمو والتغيير فى الجماعات الصغيرة وقامت بتحليل العديد من الدراسات والابحاث فى هذا الصدد بالاضافة الى ملاحظاتها الشخصية من خلال الممارسة المهنية فى الجماعات الصغيرة وقامت بتحليل العديد من الدراسات والابحاث فى مجال العمل مع الجماعات ، وقد استفادت من كل ذلك فى صياغة نموذجا خاصا بنمو الجماعة يتكون من خمس مراحل اساسية تعرضها فيما يلى :

١ - مرحلة ما قبل الجماعة Pregroup

وتنقسم هذه المرحلة الاساسية الى ثلاث مراحل فرعية الأولى هى المرحلة الخاصة وفيها تكون الجماعة مجرد فكرة فى ذهن شخص معنوى أو اعتبارى لترشيح بعض الأشخاص للتجمع من أجل تحقيق غرض يهمهم أو لحل مشكلة خاصة بهم . والثانية هى المرحلة العامة وفيها يحاط الآخرون من غير المؤسسين بفكرة الجماعة ويطلب اليهم الحضور الى مكان محدد فى موعد معين لعقد اجتماع للراغبين فى التعرف على تفاصيل الموضوع .

---

(1) Hartford, Group in Social work N Y Columbia University Press 1971, pp, 63-93.

وتؤكد مارجريت على أهمية هذه المرحلة وتأثيرها على عمليتى البت فى القبول والتعاقد الذى سيتم مستقبلا بين الاعضاء والجماعة ومن ثم على مناخ واشكال الجماعة فيما بعد .

أما الثالثة فهى مرحلة التجمع وفيها يتقابل الاعضاء الراغبون فى الانضمام للجماعة للتعبير وجها لوجه عما يدور فى اذهانهم وتوقعاتهم بالنسبة لبعضهم البعض ، وأيضاً بالنسبة للجماعة والمؤسسة . ويكون هذا التجمع أقرب للحشد منه للجماعة .

وعلى الاخصائى أن يكون واعيا بخصائص هذه المرحلة ، وييسر على الأعضاء التحرك فى اتجاه ، مرحلة التكوين بأن يستثمر معرفته بالاعضاء المؤسسين ويخلق مزيدا من الاتصالات والتنبيه الى الموضوعات التى يمكن أن تحظى باهتمام جماعى ، كما يستخدم بعض الوسائل التى توجد فرص التعارف بين الأفراد ، ويوضح الغرض الذى تم عقد الاجتماع من أجله ، كما يساعد الافراد على الاشتراك فى أى اعمال بسيطة أو برامج كالمناقشات التى تزيد من احتكاك الناس وتعارف بعضهم ببعض .

٢- مرحلة تكوين الجماعة Group Formation

وفى هذه المرحلة تتبلور الاهداف الخاصة بالجماعة ، ويبدأ الاعضاء فى بناء نسق الادوار الذى يتضمن توقعات الاعضاء للسلوك . ومن هنا تبدأ نظرة الاعضاء الى الجماعة كوحدة قائمة بذاتها .

ويجب على الاخصائى هنا مساعدة الاعضاء على فهم انفسهم وأدوارهم ومناقشة توقعات الاعضاء من الجماعة وامكانية تحقيقها ، وكذلك يسعى الى دعم العلاقة بين الاعضاء بعضهم البعض وبينهم وبين الاخصائى .

٣- مرحلة مزج التكامل واللاتكامل والصراع واعادة التكامل أو اعادة التنظيم Integration , Disintegration and Confliet . Beintagration or Rearganisation

وفى هذه المرحلة قد تظهر رغبة الاعضاء نحو التكامل والتماسك أو ربما

يحدث العكس فتظهر الصراعات واللاتكامل بين الاعضاء والذى قد يؤدى الى نهاية سريعة للحياة الجماعية

ويتوقف ذلك على الجوانب الشخصية للاعضاء ، فبعضهم قد يعجب بالجماعة واهدافها وأعمالها واعضائها ، والبعض الآخر يرى عكس ذلك ، وتستنفذ هذه المرحلة الكثير من وقت الجماعة الذى تحاول فيه أرساء قواعد العمل فيها أو تجديد الادوار لبعض أعضائها أو أعادة تحديد أهدافها .

وعلى الاخصائى فى هذه المرحلة مساعدة اعضاء الجماعة على فهم طبيعة الصراع داخل الجماعة والعمل على مواجهته ، ومساعدتهم على اداء بعض المهام البسيطة بنجاح حتى يشعرون بالانجاز ويتحقق بذلك قدر من التكامل فى الجماعة فى فترات متتالية ، وقد يظهر ذلك عند فقدان الجماعة لبعض اعضائها ، وانضمام اعضاء جدد لها ، أو عندما تتعرض الجماعة لازمة من ازمات الحياة الجماعية أو عند فشل الجماعة فى بعض مهامها أو غير ذلك .

٤- مرحلة اداء الجماعة لوظائفها واستمرار بقائها

Group Functioning and Maintenece

وفى هذه المرحلة يتضح استمرار الجماعة واقبال الاعضاء على المشاركة الحياة الجماعية والعمل على انجاز الاهداف ، كما يتضح فى هذه المرحلة ، ثقافة الجماعة من حيث الشكل ، واسلوب العمل داخليا ومعايير السلوك كما تتضح معالم التنظيم الجيد وتظهر صيغة الجمع فى احاديث الاعضاء فيستخدمون كلمة (نحن) أكثر من كلمة (أنا) .

كما تصبح الجماعة فى هذه المرحلة قادرة على حسم الخلافات الشخصية والصراع بين الاعضاء وتميل الى تقييم الاستقرار والتكامل للحياة الجماعية .

ويجب على الاخصائى هنا مساعدة اعضاء الجماعة على اداء أدوارهم خاصة القيادات لأن ذلك سوف يخفف العبء عنه ويرفع مستوى اداء الجماعة فى سبيل مصلحتها الذاتية .

٥- مرحلة انهاء الجماعة Termination

وتنقسم هذه المرحلة الى ثلاثة مراحل تتمثل الأولى فى الاعداد للنهاية الفعلية لحياة الجماعة والثانية وفيها تكون الجماعة على وشك النهاية وتضمن التخطيط للانهاء وحصر وتقويم منجزات الاعضاء والجماعة ومساعدة الاعضاء على تقبل عملية الانفصال عن الجماعة ، أما المرحلة الفرعية الثالثة فتتمثل فى الانهاء الفعلى وذلك فى الاجتماع الاخير للجماعة . وقد تتضمن بعض المراسم أو أقامة حفل خاص لذلك وعلى الاخصائى ان يساعد الاعضاء على الشعور بالامن من خلال توضيح بعض الخدمات الاخرى التى يمكن ان يحصلوا عليها .

ثالثاً : نموذج د. عبد الحميد عبد المحسن(١)

ويعتمد هذا النموذج على تحديد معنى نمو الجماعة على أنه ذلك التقدم الذى يطرأ على الجوانب البنائية والوظيفية للجماعة . ويتضمن النموذج وصف التغيرات بطريقة معيارية يمكن قياسها من خلال مقياس نمو الجماعة الذى يقترحه الباحث من هذه الدراسة .

ويتضمن النموذج ثلاث مراحل اساسية نوضحها على الوجه التالى :

أولاً : مرحلة البدايات والتكوين :

وتتيمز هذه المرحلة بالتخطيط ، التنظيم ، والتمهيد لتكوين الجماعة ويمكن وصف سمات هذه المرحلة فيما يلى :

١- عدم وضوح اهداف الجماعة .

٢- عدم وضوح نظام الاعمال داخل الجماعة ،، وتكون الاتصالات محدودة وعشوائية .

٣- ضعف التنظيم داخل الجماعة .

٤- ضعف العلاقات والروابط بين اعضاء الجماعة .

٥- محاولات الاعضاء فى تبوأ مكانات عالية داخل الجماعة .

(١) عبد الحميد عبد المحسن ، مرجع سابق ، ص ص ١٦٢ : ١٦٧ .

٦- ظهور بعض صور وانماط المقاومة من جانب الاعضاء .

٧- محاولات الاعضاء لتنشيط عملية التفاعل

٨- انخفاض مستوى شعور الاعضاء بالانتماء والولاء للجماعة .

٩- ظهور بعض المحالات من جانب بعض الاعضاء للسيطرة على بقية اعضاء الجماعة .

١٠- قد يظهر بعض الاعضاء قدرتهم على القيادة فى المواقف المختلفة التى تمر بها الجماعة .

١١- قد يظهر الاعضاء اتجاها اتكاليا على اخصائى الجماعة .

١٢- عدم مشاركة الاعضاء فى اتخاذ القرارات الخاصة بالجماعة .

١٣- عدم وضوح الامكانيات والموارد التى يمكن الاستفادة منها لتحقيق الاغراض الخاصة والعامة .

ويمكن أن نحدد اطار عمل الاخصائى فى هذه المرحلة فيما يلى :

١- مساعدة الاعضاء داخل الجماعة على توطيد علاقاتهم بعضهم بالبعض وكذلك توطيد علاقته بجميع اعضاء الجماعة .

٢- مساعدة اعضاء الجماعة على بلورة وصياغة الاغراض الخاصة بالجماعة .

٣- مساعدة الاعضاء على تحقيق البناء الاجتماعى المناسب للجماعة .

٤- الاهتمام بتنشيط عملية التفاعل داخل الجماعة وذلك من خلال تشجيع اجراءات العمل الجماعية التى تضمن اته‍. قدر من المشاركة لكل الاعضاء .

٥- مساعدة الجماعة على تحقيق اقصى استفادة من الموارد المتاحة .

٦- مساعدة الاعضاء على الشعور بالانتماء والولاء ' جماعة .

ثانيا: مرحلة التنظيم والانجاز:

وتتميز تلك المرحلة باستقرار التنظيم ، قوة العلاقات ، وتبدأ الجماعة بالاهتمام بالانجاز وحل المشكلا ، النضج، والاستمرارية ويمكن أن نحدد أهم سمات تلك المرحلة فيما يلى :

١- وضوح الاغراض واستقرارها .

٢- تصبح الجماعة على درجة كبيرة من التماسك .

٣- وضوح واستقرار البناء الداخلى للجماعة ومقابلة الاحتياجات الاعضاء .

٤- تعدد الاتصالات بين الاعضاء وتوجهها نحو تحقيق أغراض الجماعة .

٥- زيادة احساس الاعضاء بالانتماء والولاء للجماعة .

٦- زيادة قدرة الجماعة على الاعتماد على نفسها، خاصة فى مواجهة المشكلات التى تعترض تقدمها وفى وضع الحدود لسلوك اعضائها .

٧- توزيع القيادة داخل الجماعة على أكبر عدد ممكن من الاعضاء .

٨- زيادة اهتمام الاعضاء بالعملية الجماعية .

٩- تدعيم علاقة الجماعة بالجماعات الاخرى .

١٠- زيادة فعالية ومشاركة الاعضاء فى صنع القرارات الخاصة بالجماعة .

١١- شعور الاعضاء بالثقة والحرية داخل الجماعة .

١٢- زيادة قدرة الاعضاء على استثمار الموارد المتاحة بما يحقق اغراض الجماعة .

١٤- اعتماد الجماعة على أوجه النشاط التى تتيح اكتساب الخبرات التقدمية .

١٥- تحرك الجماعة نحو انجاز الاغراض .

ويمكن أن نحدد اطار عمل الاخصائى فى هذه المرحلة فيما يلى :

١- يجب أن يركز الاخصائى مساعدته للاعضاء الجماعة لدعم ابنية الجماعة المختلفة بالاسلوب الذى يمكنها من تحقيق الاغراض .

٢- يقلل الاخصائي قدر الامكان من تدخله المهني وتتيح الفرصة لتفاعل الاعضاء واستثمار قدراتهم وامكانياتهم في انجاز الأهداف

٣- تشجيع ومساندة قيادات الجماعة لاداء ادوارهم بنجاح وكفاءة .

٤- مساعدة الجماعة على التوسع والامتداد بأنشطتها خارج حدود المؤسسة .

٥- مساعدة الجماعة على تقويم مجهوداتها بالنسبة لانجاز الاهداف .

ثالثاً : مرحلة الانهاء :

وتتميز تلك المرحلة بشعور الجماعة بالانتهاء من الاهداف ، الشعور بعدم بالحاجة الى الاستمرار فى الجماعة ، ويمكن تحديد أهم سمات تلك المرحلة فيما يلى :

١- تضاؤل نسبة حضور الاعضاء لاجتماعات الجماعة .

٢- قلة الاتصالات بين اعضاء الجماعة .

٣- فقد قيادات الجماعة لقوتها وتأثيرها على بقية الاعضاء .

٤- رغبة بعض الاعضاء فى ترك الجماعة والانضمام الى جماعات اخرى .

٥- انخفاض الروح المعنوية لاعضاء الجماعة .

٦- يصاب بناء الجماعة بالخلل وعدم القدرة على الاستمرارية .

ويمكن أن نحدد الاطار العام الاخصائي فى هذه المرحلة فيما يلى :

١- مساعدة الاعضاء على الاحساس بما تم انجازه من اعمال .

٢- مساعدة الأعضاء الذين يرغبون فى ترك الجماعة والانضمام الى جماعات أخرى.

٣- مساعدة الأعضاء الذين يرغبون فى البقاء على صياغة أهداف جديدة، أو تعديل الأهداف الحالية.

٤- يجب على الأخصائى أن يشرح للأعضاء التقدم والتطور الذى طرأ على الجماعة .

وبشكل عام على أخصائى الجماعة أن يدرك بعض النقاط الهامة والتى تساعده على أداء دوره مع الجماعة فى مراحل نموها المختلفة.

١- لاتوجد حدود قاطعة بين المراحل بعضها والبعض الآخر حيث يتم الانتقال بطريقة تدريجية لا تخلو من تداخل الخصائص وأن عملية التقسيم تلك عملية يراد بها الدراسة والتحليل .

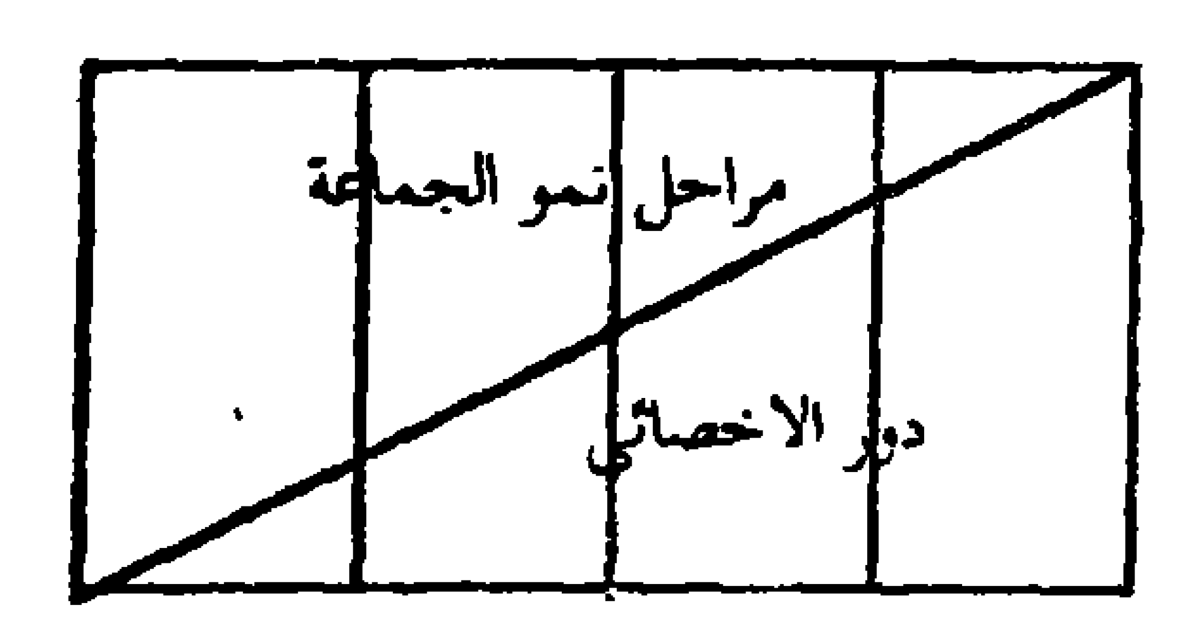
٢- أن مدة بقاء أى جماعة فى أى مرحلة تختلف من جماعة لأخرى حيث يرجع ذلك الى خصائص الاعضاء المكونين للجماعة والى خصائص الجماعة كوحدة وطبيعة التفاعلات والعلاقات التى تربط بين الاعضاء بعضهم وبعض وبينهم وبين الاخصائى .

٣- ليس شرطا أن يبدأ الاخصائى عمله مع الجماعة من المرحلة الأولى حيث يمكن أن يبدأ عمله مع الجماعة من حيث هى وقد تكون متقدمة فى مرحلة نموها .

٤- ليس شرطاً أن يكون هناك تلازم بين العمر الزمنى للجماعة ومرحلة نموهم فقد يكون العمر الزمنى قليل ومرحلة النمو متقدمة كما قد يكون العمر الزمنى طويل ومرحلة النمو مازالت فى البدايات وقد يرجع ذلك الى خصائص الاعضاء ومناسبة هدف الجماعة ووضوح ومهارة الاخصائى ... الخ .

٥- على الاخصائى تقبل مرحلة الانهيار أو التفكك بشكل طبيعى على اعتبار انها مرحلة متوقعة دون أن يرجع ذلك الى فشله أو فشل الجماعة حتى لا يخلق صراعات بين الأعضاء .

٦- يجب على الاخصائى أن يقوم بالدراسة المستمرة للجماعة ليتسنى له دراسة الخصائص والظواهر التى تشير الى تحول الجماعة من مرحلة النمو إلى أخرى لأن ذلك يستتبعه تحول فى طبيعة دوره مع الجماعة حيث يمكن الاشارة الى العلاقة بين دور الاخصائى الاجتماعى ومرحلة النمو فى الشكل التالى :



مشكلات الجماعات :

تتكون الجماعة من أفراد مختلفى القدرات والصفات والخصائص ، ومن اجل العمل لتحقيق اهداف الفرد والجماعة يتكون بناء الجماعة وتتحدد انماط الاتصال وعمليات التفاعل الاجتماعى وتتضح قوة تأثير العلاقات الاجتماعية .. الخ . ومن الطبيعى أن تواجه الجماعة اثناء الحياة الجماعية بعض الصعوبات والمشكلات التى تعترضها وقد تستطيع الجماعة بجهودها التغلب عليها والتوافق معها وقد تعجز احيانا عن مواجهة تلك المواقف مما يتطلب جهود اخصائى الجماعة للمساعدة لذا فاننا سنتناول هذا الموضوع على الوجه الآتى :

١- الاسباب التى تؤدى الى ظهور المشكلات فى الجماعة .

٢- أنواع مشكلات الجماعة .

٣- معالجة بعض مشكلات الجماعة .

تحليل لدور كل من الفرد والجماعة فى حل المشكلات .

أولاً : الاسباب التى تؤدى الى ظهور المشكلات فى الجماعة[١] :

١- القيادة المتسلطة

اذا لم تتوفر للجماعة القيادة الصالحة فإن الجماعة قد تتعثر بعض الشئ لأن القائد يساعد الجماعة فى تشخيص المشكلة واستعراض البدائل وتقييم الحلول هذا ومن جانب آخر اذا كانت المهارة لدى القائد محدوده فإن الجماعة ستفشل فى تحقيق اهدافها ، كما أن تسلط القائد واتخاذ قرارات منفرده بعيداً عن الجماعة قد يؤدى الى فشل الجماعة وظهور المشكلات فيها .

٢- شيوع المسئولية :

فى بعض الاحيان تؤدى المشاركة الى شيوع المسئولية والى صعوبة تحديد من يستحق الثناء ومن يستحق اللوم فالقرار الذى يتخذ فى اطار الجماعة كثيراً ما يحوى

---

(١) السيد عد الحميد عطية ، طريقة العمل مع الجماعات ، مذكرات غير منشورة ، ١٩٩٠ ، ص ص ٢١١ : ٢١٣ .

درجة عالية من المجازفة والمخاطرة نتيجة شيوع المسئولية .

٣- السرعة فى اتخاذ القرار

ففى مواقف الازمات والطوارئ قد لا يتاح للجماعة فرصة اتخاذ قرار صائب يتعلق بمصيرها ففى هذه الظروف يكون عامل الزمن ملحا وتكون السرعة من العوامل التى تؤدى الى حدوث مشكلات فى الجماعة .

٤- عدم رغبة الاعضاء للمشاركة فى انشطة الجماعة :

فمن العوامل التى تضعف رغبة [illegible]ضاء للمشاركة فى نشاط الجماعة وجود عناصر الكراهية وعدم اقتناع الاعضاء باهداف الجماعة وعدم استعدادهم لتحمل المسئولية .

٥- عدم وجود اعمال جماعية يشترك فيها الاعضاء

تساعد الاعمال الجماعية الجماعة على ايجاد انواع من العلاقات [illegible]ؤدى الى التعاون بين اعضاء الجماعة وغياب هذه الاعمال يؤدى الى وجود مشكلة الصراع والنزاع فى الجماعة حيث أن العمل الجماعى يؤدى الى تحقيق الاهداف بطريقة جماعية ويؤدى ذلك الى شعور الاعضاء بالسعادة المشتركة .

٦- عدم اشباع الحاجات الفردية والجماعية

من العوامل التى تساعد على بقاء الجماعة واستقرارها وتماسكها هى ان تساعد الجماعة الافراد على اشباع حاجات افرادها فإذا كانت الجماعة لا يمكنها ان تشبع حاجات افرادها فأنها سوف تواجه عدد من المشكلات تؤدى الى التفكك .

٧- عدم ملائمة التنظيم لاعمال الجماعة

تحتاج الجماعة الى نوع من التنظيم لتقوم باعمالها من خلالها ولكن المغالاة فى التنظيم أو غياب هذا التنظيم يؤدى الى وجود مشكلات بالجماعة .

ويرى د. محمد شمس الدين أحمد أن تلك الاسباب بتمثل فيا يلى[١] :

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، مرجع سابق ، ص ص ١٢٢ : ١٢٤ .

١- اسباب تتعلق بالفرد .

٢- عدم المبادرة الى علاج المشكلات الصغيرة .

٣- التنظيم الخطأ أو المغالاة فى التنظيم .

٤- عدم وضوح اغراض الجماعة .

٥- زيادة حجم الجماعة .

٦- قيام الجماعة بأعمالها بسرعة زائدة .

٧- كثرة العمل والاجهاد .

٨- سوء توزيع العمل على الاشخاص .

٩- عدم الامانة فى تقويم اعمال الجماعة .

١٠- عدم اشراك الجماعة فى حل مشكلاتها .

١١- عدم فهم الاعضاء لقانون ولائحة الجماعة .

ثانياً : أنواع مشكلات الجماعة

حيث تواجه الجماعة بعض المشكلات الفردية الخاصة باعضائها أو مشكلات جماعية تتعلق بقيام الجماعة بوظائفها كما يمكن أن تواجه مشكلات بينها وبين الجماعات الاخرى فى المؤسسات ، وفيما يلى عرض لتلك الانواع :

١- المشكلات الفردية :

نظراً لاختلاف اعضاء الجماعة فيما بينهم وبين بعض فلا نتوقع أن يكون كل اعضاء الجماعة على نفس الدرجة من النضج والايثار فى التعامل وتقدير المسئولية حيث يمكن نجد بعض الاعضاء يحاولون فرض رغباتهم الشخصية على الجماعة وافساد روح التعاون بين الاعضاء وتثبيط العزيمة بينهم أو السخرية من نشاطهم والتقليل من جهودهم أو السلبية واللامبالاة وعدم تحمل المسئولية أو التدخل فيما لا يعنيهم وكثرة الشكوى والنقد . فإن وجود مثل تلك النماذج يعوق الجماعة عن تحقيق اهدافها ويؤثر على الروح المعنوية لها وعلى تماسكها كما

يلقى العبء الذى يجب أن يكون موزعا على كل الاعضاء على كاهل بعض الاعضاء فقط مما يؤثر على حسن الاداء أو يشعر الاعضاء بالارهاق والملل .. لذا يجب على اخصائى الجماعة دراسة تلك الانماط السلوكية وأسبابها ومحاولة مساعدة هؤلاء الاعضاء أو تحويلهم اذا لزم الامر ذلك .

٢- المشكلات الوظيفية(١)

والمقصود بها المشكلات التى تتعلق بقيام الجماعة بوظائفها كجماعة تعمل على تحقيق اهدافها ويمكن تلخيص المشكلات الوظيفية للجماعة فى الآتى :

أ- عدم فهم اهداف واغراض الجماعة

أن أكبر مشكلة تعترض الجماعة وتقف حجر عثر أمام تماسكها والاحتفاظ بروح معنوية عالية بين أفرادها ووضع برنامج شامل يحقق حاجاتهم ورغباتهم هو عدم فهم الاعضاء وكذلك الاخصائى لاهداف وأعراض الجماعة بوضوح .

ب- عدم تنمية صفات القيادة بين أعضاء الجماعة

يجب على اخصائى الجماعة ان يعمل جهد استطاعته فى أن ينمى صفات القيادة بين الاعضاء والاستفادة من ذلك استفادة ايجابية فلا يقوم اعضاء معينون بالاعمال الخاصة بالجماعة دائماً . بل يجب أن تتاح الفرصة لجميع الاعضاء لاداء هذه الاعمال بالتناوب على قدر المستطاع وأن يدرب كل شخص فى الجماعة على تحمل المسئولية والقيام بالعمل الذى يؤكل اليه فى حدود طاقته ومساعدة الاخصائى له .

جـ- وجود العشيرات فى الجماعة

أن وجود العشيرات فى الجماعة كبيرة غالبا ما يكون سببا فى تفكك الجماعة والقضاء على تماسكها خاصة اذا ما أرادت العشيرة أن تقوم بتأديه اعمال الجماعة دون السماح لبقية اعضائها بالاشتراك فى ذلك أو أن تعمل العشيرة على تحقيق اغراضها الذاتية بعض النظر عن برامج الجماعة الموضوعة لصالح بقية الاعضاء والجماعة . وعلى كل فإن وجود العشيرات فى الجماعة ذات الحجم الكبير كثيراً

ما يكون سببا فى خلق المشكلات والمتاعب التى تعوق الاعضاء والجماعات على النمو والتقدم .

د- وجود المنازعات فى الجماعة

أن المنازعات داخل الجماعة دائماً ما تعوقها عن التقدم وتحقيق اهدافها خاصة اذا ما استفحل امرها فهى قد تكون احيانا السبب فى انقسام الجماعه الى احزاب تعكر صفوة الحياة الاجتماعية وتعمل على تفككها لذلك يجب معالجة الخلافات والمنازعات التى تظهر فى الجماعة فى مراحلها الأولى لكى لا تحتاج الى الوقت الطويل والمجهود الكبير من اخصائى الجماعى كى يعمل على فضها وازالة اسبابها .

هـ- مشكلات الروتين والتنظيم

ان تعقد الروتين والتنظيم الزائد عن الحد فى الجماعة يسببان الكثير من المتاعب التى تعوق الاعضاد وخاصة القاده منهم عن سرعة البت فى الامور واخد القرارات وتوزيع المسئوليات والاستمتاع ببرامج الجماعة فالتنظيم الوظيفى الزائد عن الحد الذى يشمل اللجان المتعددة وكثرة القواعد والتعليمات يستنفذ الوقت الطويل من القاده والاعضاء والذى كان من الصالح استخدامه فى وضع ومناقشة وتنفيذ الخطط والبرامج المتعلقة بالجماعة .

٣- المشكلات التى تقوم بين الجماعات

تتواجد فى المؤسسة العديد من الجماعات ويتطلب الامر قدرا كبيرا من التعاون بينهم لاستخدام امكانيات المؤسسة المتاحة والمشاركة فى بعض الانشطة على مستوى المؤسسة الا انه قد يكون احيانا لون من التنافس بين تلك الجماعات يشتد الى درجة تحوله الى صراع تسعى من خلاله كل جماعة لالحاق الضرر بالجماعة الاخرى حتى لا تتفوق عليها وقد يزيد انتماء الاعضاء لجماعاتهم للدرجة التى تجعلهم يتعاملون بتعال على الجماعات الاخرى ورفض التعاون معها مما يخلق مشكلات بين الجماعات

ثالثاً : معالجة مشكلات الجماعة .

سوف نحاول تناول بعض المشكلات التى تواجه الجماعة ، وتحليلها حتى يتضح كيف يمكن علاجها .

١- كبر حجم الجماعة :

إن تناسب حجم الجماعة يساعد على توفير قدر من التفاعل والعلاقات بين اعضاء الجماعة ووجود عدد كاف من ..'عضاء يحقق المبادأة بالاقتراح أو بالفكرة الا أن هذا العدد يجب الا يزيد الى الحد الذى يتعذر معه الاتصال الحر بين الافكار ويتراوح الحجم المناسب من ٦ : ١٠ أعضاء .

والحجم الامثل للجماعة هو الذى يجد فيه كل عضو الفرصة للمساهمة باقصى قدره له فى حل المشكلة التى يواجهها وقد تؤدى زيادة حجم الجـ عة فى حدود معينة الى الاقلال من تأثيرات العادات الخطأ التى قد يكون لها أثرها فى الجماعات الاصغر وذلك عن طريق تعريض الفرد لافكار واقتراحات متنوعة الا انه فى الجماعات الكبيرة قد تتعطل حرية الاتصال لان بعض الافراد المسيطرين ينزعون الى احتكار الموقف ومن ناحية اخرى يمكن فى الجماعات الصغيرة الى حد معقول الافادة من قدرات كل عضو أو من قدرات معظم الاعضاء(١)

وقد يترتب على كبر حجم الجماعة انقسامها الى جماعات فرعية قد تتحول الى جماعات متصارعة نتيجة لعدم اتاحة الفرصة لوجود فرص متساوية امام الاعضاء للمناقشة والمشاركة فى حياة الجماعة أو شعور الاعضاء بعدم تقدم الجماعة وهنا يجب على اخصائى الجماعة الحرص منذ بداية تكوين الجماعة على أن يكون حجمها مناسب اما اذا كانت هناك اعتبارات خارجة عن ارادته ولا تسمح بذلك مثل امكانيات المؤسسة ومرافقها التى لا تسمح بتكوين جماعات صغيرة فإن عليه أن يهتم بدراسة الجماعة والعمل على تقديم البرامج والانشطة الملاءمة لها وأن يكون التنظيم الوظيفى مناسبا للحجم بشكل يسمح بقدر اكبر من

---

(١) لويس كامل مليكة ، مرجع سابق ، ص ١٤٨

مشاركة الاعضاء فى تحمل المسئولية والعمل على تنفيذ برامج تساعد على التعاون بين اعضاء الجماعة وادماج الجماعات الفرعية فيها ومحاولة التغلب على أى صراعات يمكن أن تنشأ بين الاعضاء ، وعموماً يمكن حصر بعض القواعد التى تساعد على حسن التصرف فى مواقف المنازعات والاختلافات فى الجماعة بشكل عام ، ويمكن تلخيصها فى الآتى[1] :

أ- يجب على الاخصائى أن يذكر موضوع الخلاف بصراحة للجماعة .

ب- أن يركز اهتمامه بالمشكلة وليس بالاشخاص .

جـ- أن يهتم بالبحث عن الاسباب الحقيقية للخلاف . والبحث ايضاً عن النقط البسيطة التى يتفق عليها الطرفان لانها اصلح مادة يمكن استخدامها للتوفيق بين وجهات النظر .

د- عدم التحيز لاى فريق .

هـ- الا يكثر من الحديث عن المشكلة أو النقطة المثار حولها الخلاف اذا ما وصلت الجماعة الى حل لها .

٢- تركيز العمل لبعض الاعضاء فقط

كثيراً ما نجد فى أى جماعة بعض الاعضاء اكثر تحمسا لنشاط الجماعة عن غيرهم وقد يرجع ذلك الى خبرتهم أو مهاراتهم أو يكون ذلك راجعا الى رغبة شديدة فى اثبات الذات أو حماس كبير ... الخ . وقد يجد اخصائى الجماعة راحة فى ذلك حيث أن اعمال الجماعة تنجز بدون قيامه بمجهود كبير لتوزيع المسئولية أو تعليم الاعضاء الجدد ... الخ . الا أن هذا الاتجاه يخلق مشكلة فى الجماعة تتمثل فى حرمان معظم الاعضاء من فرص التدريب والخبرة كما قد يؤدى ذلك الى النمطية والتكرار فى اداء العمل من خلال البعض فقط وقد يؤدى ذلك ايضا الى شعور الاعضاء بالاهمال واحساس الاقلية بالتميز مما يؤثر على جو الجماعة وتماسكها .

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، مرجع سابق ، ص ١٢٧

ومن العوامل التى تشجع استمرار تلك الظاهرة وجود مظاهر الاتكالية والسلبية وعدم تحمل المسئولية عن بعض الاعضاء مما يجعلهم يستسلمون لقيام غيرهم بما ينبغى أن يقوموا به جميعا . وإذا ظهرت هذه المشكلة على الاخصائى ان يتنبه الى خطورتها ويحاول التغلب عليها وذلك بالتعرف على :

١- اسباب المشكلة ومدى شعور الاعضاء بها .

٢- تقييم طبيعة دوره كأخصائى مع الجماعة .

٣- العمل على ايجاد اعمال ومسئوليات جديدة تتطلب قدر أكبر من مساهمة الاعضاء فى نشاط الجماعة .

وفيما يتعلق بكيفية تناول الجماعة لمشكلاتها بغية الوصول الى اتخاذ القرار المناسب ودور كل من الفرد والجماعة فى ذلك فقد قام كيللى ويثبو بدراسة مفصلة للمقارنة بين الجماعة والفرد فى حل المشكلات وتوصلا الى نتائج نلخص اهمها فيما يلى[1] :

١- يتوقف تفوق الجماعة أو الفرد على نوع المشكلة وهناك ثلاثة نماذج فى هذا المجال :

أ- يكون الاداء الجماعى فى مستوى اكثر الاعضاء كفاءة وبخاصة فى المشكلات الابسط التى لا تتطلب خطوات معقده لحلها .

ب- يكون الاداء الجماعى اعلى من مستوى أكثر الاعضاء كفاءة وذلك فى المشكلات التى تتكون من اجزاء أو خطوات متعددة فيزداد احتمال أن يستطيع عضو حل جزء منها وأن يستطيع عضو أخر حل آخر وهكذا بينما لا يستطيع واحد منهم بمفرده حل المشكلة كلها .

جـ- يكون الاداء الجماعى أقل من مستوى اداء أكفأ الاعضاء وذلك فى المشكلات التى تتطلب استخدام الاعضاء لاستراتيجية مشتركة وحتى لا

---

(١) لويس كامل مليكة ، مرجع سابق ، ص ص ١٤٥ ١٤٨

يؤدى عمل فرد الى اعاقة الآخرين ولذلك تتفوق الجماعة المنظمة مركزيا والتى يكون لها قاده يسهل تمييزهم .

٢- يعتمد تفوق الجماعة على الفرد ايضا على درجة صعوبة المشكلة بالنسبة لقدرات اعضائها حيث ان الجماعة تتفوق فى مواجهة المشكلات المعتدلة الصعوبة .

٣- قد يدفع العضو كثير الكلام فى الجماعة الى اتفاقها على الحل الصحيح الوحيد اذا كان يعرف هذا الحل ولكنه قد يدفعها ايضا الى الخطأ وتكون تلك الطريقة اكثر فعالية فى الجماعات التى تسود الود والحب بين افرادها .

٤- قد تكون الجماعة ابطأ من الافراد فى سرعة اتمام العمل الا أنه يجب الاخذ فى الاعتبار نوعية العمل المنجز ومستواه وقد يكون للزمن الاطول الذى تستغرقه الجماعة فى الوصول الى قرار نتيجة هامة بالنسبة لدقة القرار تستحق استثمار الوقت فالجماعة قد تكون خطوتها بطيئة ولكنها خطوه واثقة.

٥- قد يتفوق الافراد على الجماعات فى الاعمال التى تتطلب تنسيقا أو الأعمال التى تتطلب لياقه يدوية ومن النتائج الهامة التى قد تفسر بعض اسباب تخلف الجماعة عن الفرد فى مواقف معينة هو أن الجماعة تحتاج الى تنظيم والى الوقت اللازم لتحقيق هذا التنظيم ولعل ذلك يفسر بطء الجماعة وعدم تناسقها الا أنه من الممكن تدريب الجماعات على العمل الجماعى وتشير التجارب الى أنها بعد التدريب يتحسن اداؤها بقدر كبير .

٦- المخاطرة : حث قام ستونر بسلسلة من التجارب استخدم فيها ١٢ موقفا من مواقف مآزق الحياة والتى يتعين فيها الاختيار بين حلين احدهما يمثل مخاطرة ومزايا فى نفس الوقت مثل الاختيار بين عمل مضمون ولكن مرتبه قليل وعمل غير مضمون ومرتبه اعلى بكثير وكان يبدأ بسؤال كل فرد على حده أن يحدد مستوى المخاطرة الذى يمكن تقبله فى كل موقف ثم قام بتكوين جماعات صغيرة وطلب منها مناقشة كل موقف والتوصل الى

اجماع وقد وجد أن الجماعات كانت دائماً تتوصل الى اتفاق على مستوى من المخاطرة أعلى بكثير من المستوى المقبول من العضو قبل المناقشة وقد أطلق على هذه الظاهرة مصطلح التحول المخاطر ، وتوضح التجارب أن هذا التحول هو نتيجة للمناقشة الصوتية وليس نتيجة لطلب الاجماع ، وقد قدمت تفسيرات مختلفة لهذه الظاهرة منها مثلا المشاركة فى المسئولية عن مخاطر القرار .

الباب الثالث

اخصائي الجماعة

- صفات الاخصائي الاجتماعي

- خصائص السلوك المهني

- دور الاخصائي مع الجماعة

- العوامل التي تؤثر في دور الاخصائي

- التغيرات التي تطرأ على الاخصائي

- الاساس المهاري للخدمة الاجتماعية

- المهارة افي الخدمة الاجتماعية

- المهارات الاساسية للممارسة

- مهارات يجب أن يكتسبها الاخصائي

أخصائي طريقة العمل مع الجماعات:

الاخصائي هو ممثل المؤسسة وهو ذلك الشخص المهنى الذى أعد نظريا وعمليا لممارسة طريقة العمل مع الجماعات فى مجالات الرعاية الاجتماعية.

ويستفيد الاخصائى الاجتماعى من الاستخدام الواعى لعلاقته مع الجماعة ومعرفته بالبرنامج كأداة وفهمه للفرد وتفاعل الجماعة وإدراكه لمسئوليته عن الافراد والجماعات التى يعمل معها والقيم الاجتماعية التى يمثلها.

وتعد الطريقة التى يعمل بها هى الصفة المميزة لخدمة الجماعة، وبدراسة ما يفعله الاخصائى باعتباره الشخص المعين من قبل المؤسسة كممثل لها نجد أن ما يفعله وما يؤديه هو دور المساعد للجماعة فى تنفيذ برامجها حيث يقدم المعونة والتوجيه للجماعة، ولا يستطيع ان نقول ان عمله هو قيادة الجماعة لأنه مسئول عن اعداد القيادات من اعضاء الجماعة ومساعدتهم لدفع تفاعلهم مع الجماعة نحو تحقيق اهداف الجماعة، لذا فمن المهم أن نتعرف على الصفات التى يجب توافرها فى الاخصائي وطبيعة دوره والعوامل التى تؤثر على هذا الدور والمهارات التى يجب ان يمارسها لمساعدة الجماعة على النمو.

الصفات الاساسية التى يجب ان تتوافر فى الاخصائى الاجتماعى:

قبل ان نستعرض تلك الصفات والتى سنعرضها من منطلق تقسيمها وفق خصائص الشخصية أو جوانبها المختلفة فلابد لنا أن ندرك بعض الاسس فى هذا الشأن:

١- أنه ليس شرطا تواجد كل تلك الصفات فى الاخصائى الاجتماعى حيث ان انتفاء صفة من هذه الصفات لا تستطيع ان نقول انه يصبح غير صالح لممارسة المهنة ولكن بقدر الامكان يفضل توافر كل تلك الصفات.

٢- ان وجود تلك الصفات فى الاخصائيين الاجتماعيين لا يكون بشكل متماثل تماما حيث أن وجودها لا ينفى مبدأ الفروق الفردية والاختلاف فى الشخصية بين شخص وآخر. فقد تكون أحدى الصفات أكثر وضوحا عند اخصائى أكثر من غيره

٣- أن كثير من تلك الصفات لا يتواجد مع الفرد بشكل وراثى ،لكنه يمكن ان يكتسبها الاخصائى من خلال اعداده المهنى ومن خلال الممارسة العلمية للطريقة.

وفيما يلى عرض تلك الصفات:

أ- الصفات الجسمية والمظهرية

١- ان يتمتع بالسلامة الجسمية وسلامة الحواس والقوة واللياقة البدنية حتى يستطيع ان يقوم بدراسة الجماعة.

٢- الميل الى الحركة والنشاط وبذل الجهد حيث انه يعمل مع جماعات فى مراحل عمرية مختلفة مما قد يتطلب منه متابعتها فى برامج النشاط التى تحتاج الى الانطلاق والحيوية والا يكون متكاسلا بطيئا.

٣- الاهتمام بالمظهر الملائم بحيث يكون قادرا على الظهور دائما بمظهر حسن واختيار ملابس مناسبة لنوعية المواقف وانشطة الجماعة دون مبالغة فى التأنق الذى قد يباعد بينه وبين اعضاء الجماعة.

ب- الصفات العقلية والمعرفية:

١- الالماما بالمعارف الاساسية المرتبطة بالخدمة الاجتماعية والقدرة على الاستفادة منها فى المواقف المناسبة.

٢- ان يكون قادرا على متابعة التقدم العلمى والتكنولوجى والاستفادة منه فى مجال عمله مع الجماعة.

٣- القدرة على تحليل الذات والآخرون والنقد البناء والتقويم المستمر.

٤- ان يكون له اطاره الفلسفى الخاص والمرتبط الى حد كبير بفلسفة الخدمة الاجتماعية.

٥- القدرة عل يادراك الامكانيات الواقعية للاعضاد والجماعة بحيث لا يدفعها الى برنامج لا يتناسب مع تلك القدرات فينصرفوا عنه أو يشعروا بالاحباط تجاهه.

٦- القدرة على ادارة المناقشة والحوار واستخلاص نقاط وتلخيص وجهات النظر والاقناع.

٧- أن يكون قادرا على التعبير عن نفسه بوضوح وعرض أفكاره بصورة منظمة واقعية وتوجيه الآخرين.

٨- القدرة عل بنقل خبراته ومهاراته للآخرين فلا يكفى ان يكون قادرا على التعلم بل لابد وان يكون قادرا على التعليم ايضا.

٩- الذكاء ونعنى به القدرة العقلية العامة وكذلك القدرات الخاصة والاستفادة من هذا الذكاء لصالح الجماعة واعضائها.

جـ- الصفات الانفعالية والنفسية:

١- النضج والاتزان الانفعالى: حيث لا تثيره مثيرات تافهة والقدرة على تحمل مواقف الاحباط والتأزم وتأجيل اشباع رغباته وعدم التذبذب الانفعالى.

٢- ان يكون مستوى طموحه فى العمل مع الجماعة ملائما لقدراتها ومرحلة النمو حيث ان هذا التناسب من دلائل الصحة النفسية.

٣- القدرة على الثبات فى المعاملة مع الاعضاء وعدم التحيز لاى اعتبارات شخصية لبعض الاعضاء على حساب البعض الآخر.

٤- ان يكون مدركا لطبيعة دوره المهنى ولا يستخدم الجماعة كمتنفس لحاجاته ورغباته الشخصية.

٥- أن يكون مدركا ان نجاح الجماعة يتوقف على عوامل كثيرة بحيث لا ينسب نجاح الجماعة أو فشلها اليه وهو شخصيا.

٦- ان يمتاز بالبساطة والمرح وعدم التكلف والتعقيد أو الميل الى الاكتئاب.

٧- القدرة على التجاوب مع الاعضاء والاستجابة لحاجاتهم النفسية والعمل على اشباعها.

٨- ان تكون لديه اتجاهات ايجابية نحو ممارسة الديمقراطية وحق الفرد فى التعبير عن رأيه واتخاذ القرار المناسب له. دون وجود اتجاهات نحو التسلط والسيطرة وعرض القوة.

٩- معاملة الاعضاد برقة وعطف دون لين أو ضعف ولكن فى اطار تسامح العلاقة المهنية.

د- الصفات الاجتماعية:

١- القدرة على تكوين علاقات ناجحة مع الآخرين وحب العمل معهم وعدم العزلة.

٢- احترام الناس وتقبلهم وتقبل آرائهم بموضوعية.

٣- الميل الى التعاون مع الآخرين فى سبيل انجاز اهداف مشتركة كأن يكون عضوا مهنيا فى فريق العمل على مستوى المؤسسة مثلا.

٤- ان يكون مواطنا صالحا يشعر بالانتماء والولاء للمجتمع ومتمسك بثقافته وقادرا على نقلها للاعضاء.

٥- ان يكون قدوة ومثل فى سلوكه امام الاعضاء.

٦- القدرة على التكيف والتوافق مع المواقف المختلفة.

خصائص السلوك المهنى لاخصائى الجماعة[1]

عندما يعمل الاخصائى مع الجماعة فإن نجاح دوره يعتمد اساسا على خصائص سلوكه المهنى مع الجماعة واهم هذه الخصائص هي:

١- المبادأة والابتكار:

فالجماعة تنتظر من الاخصائى ان يكون اكثر مباداه بالعمل وان يكون لديه القدرة على الابتكار فى المواقف الاجتماعية فهو أول من تتوقع منه الجماعة أن يبدأ بالسلوك والتصرف، كذلك تتوقع الجماعة منه أن يكون أكثر مثابرة وأقوى احتمالا.

٢- التفاعل الاجتماعي:

فالجماعة تنظر من الاخصائي ان يكون الاكثر مساهمة فى نشاط الجماعة والاكثر ايجابية لتحريك عملية التفاعل الاجتماعى وان تكون لديه القدرة على

(١) السيد عبد الحميد عطية، طريقة العمل مع الجماعة، مرجع سابق، ص ٣٤١.

الوعى الاجتماعى مستخدما فى ذلك الذكاء الاجتماعى. ان تنتظر منه الجماعة ان يكون اكثر ودا وحرارة فى استجاباته الانفعالية.

٣-التكامل:

يعمل الاخصائى على تحقيق التكامل الاجتماعى فى الجماعة التى يعمل معها إذ يعمل على تخفيف حدة التوتر ويعمل على جمع شمل الجماعة ويخدم مبدأ القيادة الجماعية ويعمل على تدعيمها.

٤- التخطيط والنظام والتنظيم:

حيث يقوم بالاشتراك مع اعضاء الجماعة بقدر أكبر من غيره فى عملية تخطيط السلوك الجماعى وتنظيم هذا السلوك وتنسيقه وتوجيهه وتركيز انتباه الاعضاء على الهدف.

٥-الانتاج:

وهنا يقوم الاخصائى بالسلوك المنتج وتركيز كل اهتمامه فى القيام بدوره واعطاء كل امكانياته للعمل، والعمل على خلق نواح جديدة فى اعمال الجماعة، والعمل لمصلحة الجماعة واعضائها، وان يشجعهم على ذلك.

٦- التوافق النفسى والاجتماعى:

وهذا ضرورى فى السلوك المهنى للاخصائى ويرتبط به الثبات والرزانة وعدم التأثر بالنقد وتقلبه بروح طيبة والاستفادة منه والاعتراف بالاخطاء والمبادرة الى اصلاحها.

٧- التمسك بالسلوك المهنى:

ويتأتى ذلك من خلال التزام الاخصائى بالمبادئ والقيم الاخلاقية العالية فى جميع تصرفاته.

وقد وضعت الجمعةى القومية الامريكية للآخصائيين الاجتماعيين ميثاق شرف للمارسة (الآخصائيين الاجتماعيين) يعبر عن القيم الاخلاقية التى يعتنقها كل من ارتضى العمل بهذه المهنة وأهم ما جاء بالميثاق.:

١- الالتزام الاخلاقى بالعمل على رفاهية الافراد والجماعات والمجتمعات وما يتطلبه ذلك من القيام بالجهود التى من شأنها تحسين الظروف الاجتماعية.

٢- الالتزام بعدم التفرقة بين العملاء لاى سبب من الاسباب كالتفرقة بسبب الجنس أو اللون والعمل ايضا على منع أى تفرقة فى عمله لتقديم الخدمات.

٣- المسئولية المهنية لها الأولوية على الاهتمامات الشخصية.

٤- تحمل المسئولية لحماية المجتمع من أولئك الذين يعملون فى ممارسة الرعاية الاجتماعية والذين قد يؤدون الى الاضرار بالمجتمع لعدم تخصصهم المهنى.

٥- الاسهام بالمعارف والمهارات لتدعيم وتقوية الممارسة.

٦- احترام آراء ومعارف الزملاء وخبراتهم والاستفادة منها فى العمل[(١)].

- دور اخصائى الجماعة كمساعد:

وفى الحياة الجماعية العديد من المواقف التى تحتاج لمساعدة الاخصائى منها:

١- يساعد الجماعة فى تحديد اهدافها وفهم اهداف المؤسسة وكيف تساهم فى تحقيق وحدة (الاهداف الجماعة واهداف المؤسسة).

٢- يساعد الجماعة على تنمية الشعور الجماعى وشعورهم بكيانهم.

٣- يساعدها فى فهم امكانياتها ونواحى قصورها حتى تصدر قراراته طبقا لمستوياتها.

٤- قد يساعد الجماعة فى التعرف على مشاكلها الداخلية التى تمثل عائق فى سبيل تحقيقها لرغباتها.وقد يساعدها فى ايجاد مصادر ووسائل ايجاد حلول هذه المشكلات.

٥- وهو غالبا يساعد الجماعة فى اتمام تنظيم تكوينها ثم يساعد القادة المنتخبين لفهم ودراسة مسئولياتهم وواجباتهم.

---

(١) ابراهيم بيومى مرعى، محمد حسين البغدادلى، الجماعات فى الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ص ١٣٧ : ١٣٨ .

٦- عادة ما يطلب لمساعدة الجماعات فى وضع مستويات الاداء ومختلف وسائل الضبط الاجتماعى.

٧- قد يساعد الجماعة باعطاء معلومات عن أى موضوع.

٨- قد يستطيع مساعدة الجماعة بتزويدهم بموارد المؤسسة والمجتمع.

٩- وقد يطلب لمساعدة الجماعة كى تفهم الجماعات الآخرى التى تختلف عنها ثم يتطور بعد ذلك بأن يبدأ فى تنمية العلاقات التعاونية بين الجماعات.

بالاضافة الى هذه الجهود الجماعية الموجهة فهو يساعد الفرد على الحصول على تقبل الآخرين له وعلى تكوين علاقات اجتماعية ايجابية مع غيره من الاعضاء.

وهنا مصادر اساسية للمساعدة متاحة لاخصائى الجماعى هى(١):

أ- العلاقة المهنية الهادفة التى تتصف بالدفء والفهم بين الاخصائى وعضو الجماعة.

ب- العلاقة بين اعضاء الجماعة والعملية الجماعية.

جـ- الاتصال اللفظى (المناقشة - الحديث).

د- الاتصال غير اللفظى (البرنامج - اللعب - الخبرة)

هـ- الاختيار الهادف وتشكيل البيئة.

ماذا يجعل الاخصائى معه للجماعة:

ان الطريقة التى يقدم بها الاخصائى خدماته للآعضاد فى الجماعة لها أهميتها فنوعية عمله يؤثر فيها خبراته التى يحملها الى الجماعة فى مواقفها المختلفة القائمة على معرفته ومعلوماته وفهمه ومهاراته مما يكسبه مكانه بين اعضاء الجماعة.

- فهو يجعل معه اهتمامه العميق بالناس ورغبته وقدرته على تقبل الجماعة

(1) Gisella Konopka, Op. Cit.,

كما هي وهو يحمل افكاره ووعيه التام بأهمية العمل مع الاعضاء وليس لهم.

- كما أنه يحمل كل خبراته السابقة في العمل مع الجماعات ليتمكن من العمل مع الاعضاء لكي تنمو قدرتهم على العمل سنويا ويحققوا النجاح كنتيجة لمجهوداتهم الشخصية.
- بالاضافة إلى مهارته لمساعدة أعضاء الجماعة في مناقشة شئونها فهو يحمل معه قدرته على الانصات للجماعة وهي تعبر عن مشاعرها وهو يشجع مثل هذه المشاعر لأنه بهذه الطريقة فقط يستطيع التعرف على الجماعة .
- يحمل ابحاثه عن قدرة الجماعة على اتخاذ قراراتها فيعطيها الفرصة لتحمل مسئوليات حياتهم وتخطيط برامجهم.
- يساهم بمعلوماته عن المؤسسة والمجتمع المحلي ومصادرهم المختلفة ويعتبر جزء من وظيفته ان يكون على علم تام بمصادر المساعدة المختلفة اذا ظهرت حاجات خاصة.
- يحمل معه قدرته على التوقيت ومعرفة متى تكون الجماعة مستعدة لتحمل مسئوليات معينة والسير قدما للآمام.
- كما ان يحمل معه فهمه للقيم والمثل ونضجه الاجتماعي ومهارته في وضع الخطط لتكون في متناول الجماعة.
- مقدرة على التحكم في نفسه كأخصائي والتحكم في تحيزه ونقاط الضعف في شخصيته يساعده على فهم نفسه أي يكون واعيا لنفسه.
- الوعي بالذات حقيقة ومطلب هام عند العمل مع الجماعات ويمكن تناول تلك القدرة بالتحليل من خلال:

أ- التحكم في مشاعره الخارجية:

قد يكون للآخصائي رغبته الخاصة للنجاح والتي يفرضها لا شعوريا على

الأخصائى فى تحقيق نمو وتقدم سريع للجماعة سيكون نتيجته انه يعمل للجماعة فى الوقت الذى قد يكون من الاصوب ان يتركها تمشى بخطوات تتناسب مع امكانياتها فتتحمل بنفسها كل مسئولياتها.

ب- تطوير وتنمية البرنامج:-

فى بعض الاحيان يكون برنامج الجماعة ضخما ومنوعا يعكس مهارات فنية متعددة للآخصائى ويصبح هذا هو برنامج الجماعة فبدلا من ان تترك الجماعة تنمى برنامجها وتطوره تأخذ الجماعة برنامج الاخصائى.

جـ- توجيه التنظيم للانشطة الجماعية:

ضرورة الحاجة الى تنظيم خاص بالجماعة، فقد تصبح على درجة عالية من التنظيم الذى يهددها وتجد نفسها فى اجتماعات مستمرة موجهة الى تفاصيل فى تفاصيل للتنظيمات وليس للآنشطة الجماعية.

د- قدرة الاعضاء على تحمل المسئولية:

لابد ان يكون لدى الاخصائى بصيرة بالاعضاء الذين يمكنهم تحمل المسئولية فبعض الاعضاء يمكنهم تحمل المسئولية بسهولة فى حياة الجماعة والبعض يحتاج لفترة رعاية من الاخصائى.

العوامل الرئيسية التى تؤثر فى دور الاخصائى:

يتنوع دور الاخصائى وفق مجموعة من الاعتبارات التى تؤثر فى هذا الدور تتمثل فيما يلى:

١- المؤسسة والمجتمع المحلى

٢- الوظيفة ومجال المؤسسة.

٣- امكانيات المؤسسة والبرامج.

٤- نوع الجماعة التى سيعمل بها.

٥- الميول والحاجات والقرارات ونواحى القصور فى الاعضاء.

٦- مهارة وكفاءة الاخصائى.

٧- كمية المساعدة التى تحتاج اليها الجماعة واستعدادها لتقبل المساعدة من الاخصائى.

كل هذه العوامل تتفاعل وتتداخل فى كل موقف للجماعة ومؤثره فى دور الاخصائى.

ولابد من دراسة الجماعة جيدا كما يحدد دوره معها. وقد يتحمل جزءا من المسئولية إذا كانت الجماعة حديثة التكوين، وقد يتوقف عن تلك المساعدة لنفس الجماعة فى مرحلة أخرى.

ويرى د. محمد شمس الدين أحمد ان العوامل التى تؤثر فى دور اخصائى الجماعة يمكن تقسيمها الى ما يلى[1]:

١- عوامل شخصية والتى تتعلق بالاخصائى نفسه.

٢- عوامل خارجية ليس للآخصائى دخل فيها.

أولا: العوامل الشخصية التى تؤثر فى دور اخصائي الجماعة:

يتأثر دور أخصائى الجماعة بالكثير من العوامل الشخصية التى يأتى بها الى الجماعة، والتى تتفاعل فى نفسه، وتصبغ دوره الفنى بلون مختلف من اخصائى لآخر، والذى يظهر أثره فى عمله فى الجماعة، ويؤثر فى الاتجاهات والأساليب التى يتبعها فى توجيه التفاعل الجماعى للمجاعة. وفيما يلى بعض هذه العوامل:

١- درجة اهتمام الاخصائى وتقديره واحترامه للناس، وقدرته على تقبل الجماعة كما هى.

٢- درجة أدراكه بأنه يعمل مع الجماعة.

٣- درجة إدراكه بأن من واجبه العمل على مساعدة أعضاء الجماعة على قدرتهم على العمل معا.

٤- تجاربه وخبراته السابقة عن طبيعة العمل مع الجماعات، وقدرته على تفهم

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ١٤٨.

قدراتها وحاجاتها، ومساعداته لها كى تناقش كل ما يتعلق بها من الموضوعات المختلفة وآخذ القرارات فيها.

٥- قيمه ومثله العليا، وعلاقة ذلك بقيم المجتمع ومثله العليا.

٦- درجة استعداده لمساعدة الجماعة على التعبير عن مشاعرها وتشجيعه لها على ذلك.

٧- درجة استعداده لمساعدة الجماعة دون أن ينتظر منها جزءا.

٨- درجة ايمانه بأن كل جماعة لها قوتها وقدرتها على وضع الخطط التى تناسب قدراتها وامكانياتها إذا ما أعطيت الفرصة لذلك، دون اغفال الدور الذى يقوم به أخصائى الجماعة فى ذلك والذى يتوقف على درجة النضج الاجتماعى للجماعة.

٩- درجة المامه ومعرفته بالمؤسسة والبيئة التى تحيط بها ومواردها.

١٠- قدرته على استغلال الفرص واختيار الوقت المناسب لمساعدة الجماعة على نموها، والانتقال بها الى مرحلة أخرى من النمو.

١١- قدرته ومهاراته على مساعدة الجماعة على وضع برامجها وأوجه نشاطها.

١٢- قدرته على أن يسوس ويضبط نفسه فى المواقف المختلفة، والتى على أساسها يستطيع أن يوجد علاقة طيبة مع الجماعة وأعضائها.

١٣- قدرته على ايجاد وتنمية علاقة مهنية بينه وبين أعضاء الجماعة، حتى مع هؤلاء الذين لا يميل اليهم لسبب من الاسباب واقتضى الامر أن يعمل معهم.

ثانيا: العوامل الخارجية التى تؤثر على دور الاخصائى فى الجماعة:

ويؤثر على دور اخصائى الجماعة، الذى يختلف بالنسبة للجماعات المختلفة، عوامل أخرى وليدة المواقف الاجتماعية المختلفة التى تحيط بالجماعة والتى يجب على الاخصائى أن يعرفها ويفهم آثارها عندما يعمل مع الجماعات.

ويمكن تلخيص هذه العوامل فيما يلى.

١- القيم الاجتماعية فى المجتمع أو البيئة التى تمارس فيها الجماعة نشاطها.

٢- المؤسسة ووظيفتها، وكذلك اغراضها وأهدافها.

٣- ما توفره المؤسسة من مهمات وأدوات وامكانيات تساعد الاخصائى والجماعة على وضع البرامج وممارسة أوجه النشاط.

٤- نوع الجماعة التى يعمل معها الاخصائى، وكذلك القيم الاجتماعية والاخلاقية للاعضاء، ونوع الرابطة التى تجمع بينهم.

٥- المستوى العقلى والجسمانى والاجتماعى لاعضاء الجماعة.

٦- حاجات ورغبات وقدرات اعضاء الجماعة.

٧- شعور أعضاء الجماعة بالنسبة للاخصائى ودرجة تقلبهم له والمؤسسة ووظيفتها.

التغيرات التى تطرأ على دور الأخصائى فى الجماعة[1]:

وضح لنا أن دور الاخصائى فى الجماعة هو دور المساعد المعين الذى يهيئ أنسب الظروف الصالحة لنمو قدرات اعضاء الجماعة. حتى يتمكنوا من القيام بأنفسهم بالمسئوليات التى تلقيها على عاتقهم الحياة الجماعية، كوضع الخطط واتخاذ القرارات وتنفيذها، إلا أن الجماعات تتفاوت فى قدرتها على القيام بذلك، أما بالنسبة لمرحلة النمو التى تجتازها كل جماعة، أو بالنسبة لما يتمتع به الاعضاء من صحة نفسية وعقلية، أو بالنسبة لما يتميزون به من علم ومعرفة وخبرة سابقة، ولهذا فإن دور اخصائى الجماعة يتغير بالتبعية من جماعة لآخرى حسب ظروف كل جماعة، ويتغير أيضا فى الجماعة الواحدة من وقت لآخر حسب تغير الظروف المحيطة بها. ولكن التغيرات التى تطرأ على دور الاخصائى لا تتناول طبيعة هذا الدور من حيث أنه خدمة مهنية تقدم للآفراد والجماعات فى المؤسسات الاجتماعية، ولكن التغير يطرأ على نشاط الاخصائى نفسة ومدى تدخله فى التفاعل الجماعى الذى يتم بين أفراد الجماعة، فعندما يكون أعضاء الجماعة غير قادرين على مواجهة مستلزمات الحياة الجماعية، فإن على

الاخصائى أن يسيطر على الموقف، ويتدخل بالقدر الذى تحتاجه الجماعة، ويوجه تصرفاتها وسلوكها أما إذا كان الاعضاء على درجة كافية من الميل والرغبة والقدرة على الاشتراك فى الحياة الجماعية، وتحمل مسئولياتها والاستمتاع بها، فيجب أن يعمل فى نطاق محدد، وقد لا يتجاوز الملاحظة والتوجيه فى بعض الآحيان.

ومن النادر أن يستمر دور الاخصائى على وتيرة واحدة مع الجماعة، فهو يتغير دائما حتى فى الاجتماع الواحد، حسب المواقف الاجتماعية المختلفة التى تمر بها، وذلك لصالح الجماعة والأعضاء المكونين لها.

عمل اخصائى الجماعة مع الافراد:

سبق أن ذكرنا أن لخدمة الجماعة غرضا ثلاثيا هو نمو الفرد والجماعة وتغيير المجتمع، أى أن أخصائي الجماعة يركز اهتمامه حول الفرد والجماعة فى وقت واحد. وخدمة اعضاء الجماعة ومساعدتهم لا تقتصر على فترة اجتمعا الجماعة بل قد يقدم الاخصائى مساعدته الى بعض الاعضاء قبل أو بعد اجتماعات الجماعة، وذلك عن طريق الاجتماعات الفردية بين الاخصائى[1] وعضو الجماعة المراد مساعدته وخدمته، وفى هذه الحال، يقدم الاخصائى مساعدته للفرد كعضو فى جماعة وليس منفصلا عنها، وبشرط ألا تتعدى مجهودات المساعدة المواقف الجماعية داخل الجماعة أو المتسببة عنها. ويجب على الأخصائى أن يكون مدركا وواعيا أنه أخصائى جماعة وليس بأخصائى خدمة فرد، وأنه يمكن تحويل أى عضو من أعضاء الجماعة إلى مؤسسة أو أخصائى خدمة الفرد لمساعدة عضو الجماعة متى تطلب الأمر ذلك.

بعض المواقف التى يعمل فيها الاخصائى مع الأفراد:

هناك حالات كثيرة يعمل فيها اخصائى الجماعة مع الأفراد لمساعدتهم على النمو والاستفادة من الخدمات التى تقدمها المؤسسة. هذه الحالات يمكن حصرها فى الآتى:

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق ص ١٥٠.

١- يعمل اخصائى الجماعة مع العضو الجديد عندما يقوم باعطائه فكرة عن مختلف الجماعات التى يمكن له الانتماء اليها، ويقوم بمساعدته على احتيار الجماعة أو الجماعات التى يريد الانضمام اليها.

٢- يعمل الاخصائى مع الفرد عندما يساعده ليصبح عضوا فى جماعة، وذلك بقبوله كعضو فيها وتقديمه للاعضاء الآخرين.

٣- يساعد الآخصائى الافراد الذين يتولون بعض مسئوليات القيادة فى الجماعة، كوظائف الرئاسة والسكرتارية وأمانة الصندوق وغيرها من الوظائف التى تحتاج اليها الجماعة لتحقيق أغراضها وأهدافها، وذلك بمعاونتهم على أداء وظائفهم ومسئولياتهم على وجه سليم. ويتم ذلك بمساعدتهم عى رسم خطة العمل وتقويم الطريقة التى أنجزوه بها.

٤- يعمل الاخصائى مع الأفراد الذين يلاقون صعوبة فى مباشرة المسئوليات التى أخذوها على عاتقهم.

٥- يقوم الاخصائى بمساعدة الأفراد الذين يجدون صعوبة فى التكيف، سواء أكان ذلك لسلوكهم العدوانى بالنسبة لاعضاء الجماعة أم الاخصائى نفسه أو ميلهم المفرط إلى الانزواء والانطواء.

٦- يعمل الاخصائى مع الأفراد الذين يتمتعون بكفايات ممتازة لتنموا مهاراتهم فى القيادة، ويتولون مسئوليات أكبر فى الجماعة أو المؤسسة.

٧- قد يساعد الاخصائى الافراد على الانسحاب من الجماعات التى لا تتفق وحاجاتهم، والذين يجدون صعوبة فى تركها بسبب شعورهم القوى بالخطيئة التى تلازم الفشل أو الانسحاب من الجماعة.

٨- يعمل الاخصائى مع ممثلى الجماعة المنتخبين الذين يعملون فى مجلس المؤسسة أو مجلس ممثلى الجماعات الذى يضم ممثل الجماعات الآخرى.

٩- يعمل الاخصائى مع الافراد الذين يحتاجون الى مساعدة خارجية، وذلك بتحويلهم إلى أخصائى خدمة الفرد أو المؤسسات الاجتماعية الموجودة بالبيئة واللازمة لمساعدتهم ومقابلة حاجاتهم.

العمل مع الأفراد لتنمية قدرتهم على القيادة:

يجب على الاخصائى أن يدرك أن أعضاء الجماعة يختلفون فى قدراتهم ومواهبهم وأن بعضهم أقدر من غيرهم فى القيادة. وعليه أن يعنى عناية خاصة بتنمية صفات القيادة فى الاشخاص الذين يظهرون ما يدل على قدرتهم فى تحمل مسئوليات القيادة، كما يشجع ويبث روح القيادة فى بقية الاعضاء على قدر المستطاع، مستغلا فى ذلك قدراتهم ومهاراتهم وخبراتهم، وكذلك المواقف الاجتماعية التى تتعرض لها الجماعة فى حياتها الجماعية الخاصة، وذلك لكى يعمل على نمو الافراد والجماعة، وتصبح قادرة على مناقشة الموضوعات المختلفة، وأخذ القرارات فيها، ووضع البرامج وتنفيذها دون أن يتحمل الاخصائى مسئولية إكثر مما يجب فى أثناد قيامه بأداء وظيفته مع الجماعة.

فيجب على الأخصائى أن يقوم بتدريب جميع الاعضاء على تعلم ألوان النشاط والمهارات التى يجدونها، أو يتولون قيادتها لأن ذلك يعدهم ويؤهلهم لتولى وظائف القيادة فى الجماعة وتحمل مسئولياتها. وسنتناول هذه النقطة عند الحديث عن دور أخصائى الجماعة فى تصميم البرامج.

وللآخصائى دور يؤديه مع قادة الجماعة المنتخبين بمعرفة الجماعة، والذين يتولون وظائف إدارية أو رياسة اللجان، فهو يساعد على معرفة وفهم واجباتهم وتنظيم أعمالهم وتحمل مسئولياتهم، وكذلك يساعدهم على استغلال السلطات المخولة لهم عن طريق وظائفهم استغلالا طيبا، وذلك عن طريق الاجتماعات الفردية معهم، ولا شك أن ذلك يشعرهم بالأمن والارتياح فى منصابهم الجديدة.

فعلى الأخصائى عندما يعمل مع رئيس الجماعة أن يساعده على أن يدرك أن عليه مسئوليات ازاء الجماعة كلها، وعليه أن يرأس اجتماعات الجماعة، ويتيح لكل عضو الفرصة ليبدى مقترحاته ويعبر عن آرائه وافكاره كما يساعده على أن يؤدى عمله فى جو ديموقراطى سليم.

وتتم هذه المساعدة فى اجتماعات خاصة بعيدة عن اجتماعات الجماعة

كما سبق الاشارة إلى ذلك - ليزوده بإرشاداته، ويناقشان معا جدول أعمال الجماعة أو خطة الاجتماع المقبل، كما يقومان ما حدث في الاجتماع السابق. أما في اجتماع الجماعة فلا يقدم الأخصائي معونته إلا حين يطلبها الموقف، وقد يتولى الأخصائي بنفسه إدارة جزء من المناقشة إذا سأله الرئيس ذلك، كما قد يحتم عليه الموقف التدخل في الحوار لايضاح ما غمض على الجماعة من أمور، أو غير ذلك من الأسباب الآخرى التي تدعو إلى ذلك.

وكذلك الحال مع نائب رئيس الجماعة، فمن حقه أن يلمس في الآخصائي نفس المعاونة التي يلقاها الرئيس، وأن تهيأ له بعض الفرص التي يدرب فيها على القيادة، وفي بعض الجماعات يتولى نائب الرئيس رئاسة احدى اللجان الدائمة، وفي هذا الحال يحتاج الى المعونة التي تكفل له القيام بهذه الوظيفة.

أما سكرتير الجماعة فقد يحتاج الى من يعلمه تدوين محاضر اجتماعات الجماعة والاحتفاظ بالسجلات، والقيام بالواجبات الكتابية الآخرى التي تتطلبها أعمال وظيفته. كما أنه قد يحتاج الى من يذكره بضرورة ابلاغ الجماعة بمواعيد الاجتماعات والمناسبات الخاصة.

وكذلك يحتاج أمين الصندوق الى من يساعده على اتباع طريقة سهلة مبسطة في مسك الدفاتر، وإثبات دخل الجماعة من الاشتراكات وغيرها، وقيد المصروفات.

أما رؤساء اللجان الدائمة والخاصة فهم أيضا بحاجة إلى مثل هذا العون الذي يلقاه رئيس الجماعة، كما أن الأخصائي يستطيع معاونتهم على توفير ما تحتاج إليه الجماعة ويتصل بنشاط لجانهم.

ويجب على الأخصائي ألا يسند الاعمال التي تتطلب القيادة والمهارات الخاصة الى أشخاص معينين على الدوام، بل عليه أن يشجع ويساعد هؤلاء القادة على التخلي عن وظائفهم ومسئولياتهم للاعضاء الآخرين حسب نظام موضوع، لتسنح لهم الفرصة ممارستها وتنمية صفات القيادة فيهم. كما يقوم

الاخصائي بتشجيع ومساعدة هؤلاء الاعضاء على قبول مثل هذه الوظائف وتحمل مسئولياتها.

ويجب ألا يقتصر الأخصائي في تشجيعه للأعضاد وتنمية صفات القيادة فيهم على عملهم داخل الجماعة فقط، بل يتعداه الى الاضطلاع بمسئوليات أخرى على نطاق أوسع في محيط أوجه النشاط الآخرى بالمؤسسة والمجتمع المحلى.

العمل مع الفرد الذى يعانى صعوبة فى التكيف:

يجب على اخصائى الجماعة الا يقتصر على دراسة عضو الجماعة الذى يجد صعوبة في التكيف في الجماعة، بل عليه أن يدرس الجماعة وتأثير كل منهما على الآخر، وكذلك يدرس الأخصائى شعوره ازاد هذا العضو والجماعة، وتأثير ذلك على سلوكه في الجماعة. ولهذا الاجراء أهميته البالغة، لأنه يحد من الميل الطبيعى للاخصائى الى تحميل عضو الجماعة مسئولية التكيف الذى قد يكون الاخصائى والجماعة هما المسئولان عنه.

وعندما يقوم الاخصائي بدراسة الجماعة، عليه أن يدرس تكوينها من حيث الحجم والسن والمستوى الاقتصادى والثقافي والاجتماعى، وتنظيم الجماعة ومسئولياتها وقيمها، ومدى مناسبة وتأثير ذلك على هذا العضو. وعلى الاخصائي أن يتعرف على مدى تعنت الجماعة معه أن وجد ودراسة برامج الجماعة، ومعرفة ما إذا كان صعبا أو سهلا أو بالنسبة للاعضاء، فنقص المهارة عند بعض الاعضاء، أو سهولة البرامج لدرجة لا تشحذ هممهم وقدراتهم قد يكون سببا في تمردهم على البرامج. وعلى الاخـ ـائى أن يختبر الجانب الانفعالى للجماعة، فقد لا يظهر التنافس أو الصراع أو الشعور العدائى فى الجماعة الا حين حضور هذا العضو فى الجماعة. هذا وقد تقسوا الجماعة على العضو الذى لا يستطيع التكيف معها، و... ب على الاخصائي أن يقوم بحمايته ومساعدته كي يتكيف مع الجماعة أو يتركها وينضم إلى جماعة أخرى إذا ما فشلت المحاولات لمساعدته وبقائه فى جماعته الأصلية.

وبالاختصار يجب على أخصائي الجماعة أن يتخذ ثلاث خطوات إذا ما فشل عضو الجماعة في تكيفه معها، هذه الخطوات هي:

١- يجب على الاخصائي أن يحاول ادراك دوافع سلوك الفرد نحو الجماعة.

٢- يجب على الاخصائي أن يحاول إدراك استجابته هو كأخصائي نحو هذا الفرد.

٣- يجب على الاخصائي أن يحاول ادراك تأثير الفرد في الجماعة وكيف تستجيب له.

ولا شك أنه من المستحيل أن يدرس سوء تكيف الفرد في الجماعة على أنه ظاهرة قائمة بنفسها، لأن هناك دائما أسبابا متعددة للصعوبات التي يواجهها الفرد في الجماعة. كما أن هناك أنواعا كثيرة من السلوك الذى يتطلب عناية خاصة من الاخصائي لمساعدة اصحابها، والقائمة التالية توضح صورا لبعض الحالات التي يجب على الاخصائي ان يهتم ويعتني بها.

١- الأفراد الذين تغلب عليهم دوافع السيطرة المتطرفة ينبغى مساعدتهم على كبح ميولهم ليسايروا الجماعة.

٢- الأفراد المتطرفون في انطوائهم والخجولون المنزوون يحتاجون لمن يعينهم لاثبات ذواتهم وأخذ نصيب في مسئولية العمل في الجماعة.

٣- الأفراد الموسومون بالطابع التواكلي الذين يعتمدون على الاخصائي أوعلى غيره من الاعضاء، وكذلك الاعضاء الذين يعجزون عن البت في الأمور يحتاجون الى مساعدتهم تدريجيا، إذ يبدأ تدريبهم على البت في مسائل بسيطة ثم الانتقال الى مسائل أكبر منها وهكذا.

٤- الأفراد الذين يأخذون على عاتقهم بعض المسئوليات ولا يؤدونها، غالبا يثيرون سخط الجماعة، ولاشك أنهم في حاجة لمن يساعدهم على فهم واجباتهم والتزاماتهم نحو غيرهم من أعضاء الجماعة.

٥- الأفراد الذين تتميز استجابتهم بالسلبية المفرطة وغالبا يقفون في سبيل تقدم الجماعة، هؤلاء الأفراد يحتاجون الى المساعدة كي تتحول استجاباتهم

السلبية الى استجابات ايجابية.

٦- الأفراد الذين لا يتقبلون القيود ويثورون عليها، أو الذين يعادون السلطة ويحيطون الجماعة بالصعاب والمشكلات، يحتاجون لمساعدة الاخصائى لتقبل قوانين وقيم الجماعة والمؤسسة والمجتمع المحلى.

٧- الأفراد الذين لديهم فكرة خاطئة عن مركزهم ومكانتهم الاجتماعية فى الجماعة يحتاجون الى من يعينهم على ادراك وتقدير مراكزهم فيها.

٨- الأفراد الذين يفرطون فى استغلال الجماعة للتنفيس عن مشكلاتهم الخاصة وشكاياتهم ومظالمهم، يحتاجون الى من يعينهم على ضبط مشاعرهم.

٩- الأفراد الذين يميلون الى استعمال العنف والسلوك الصارم وينقصهم المرونة، يحتاجون الى عناية خاصة ومساعدة الاخصائى لهم.

الاساس المهارى للخدمة الاجتماعية:

من بين الكثير من تعريفات الخدمة الاجتماعية هناك العديد منها صف الخدمة الاجتماعية على انها فن وعلم.

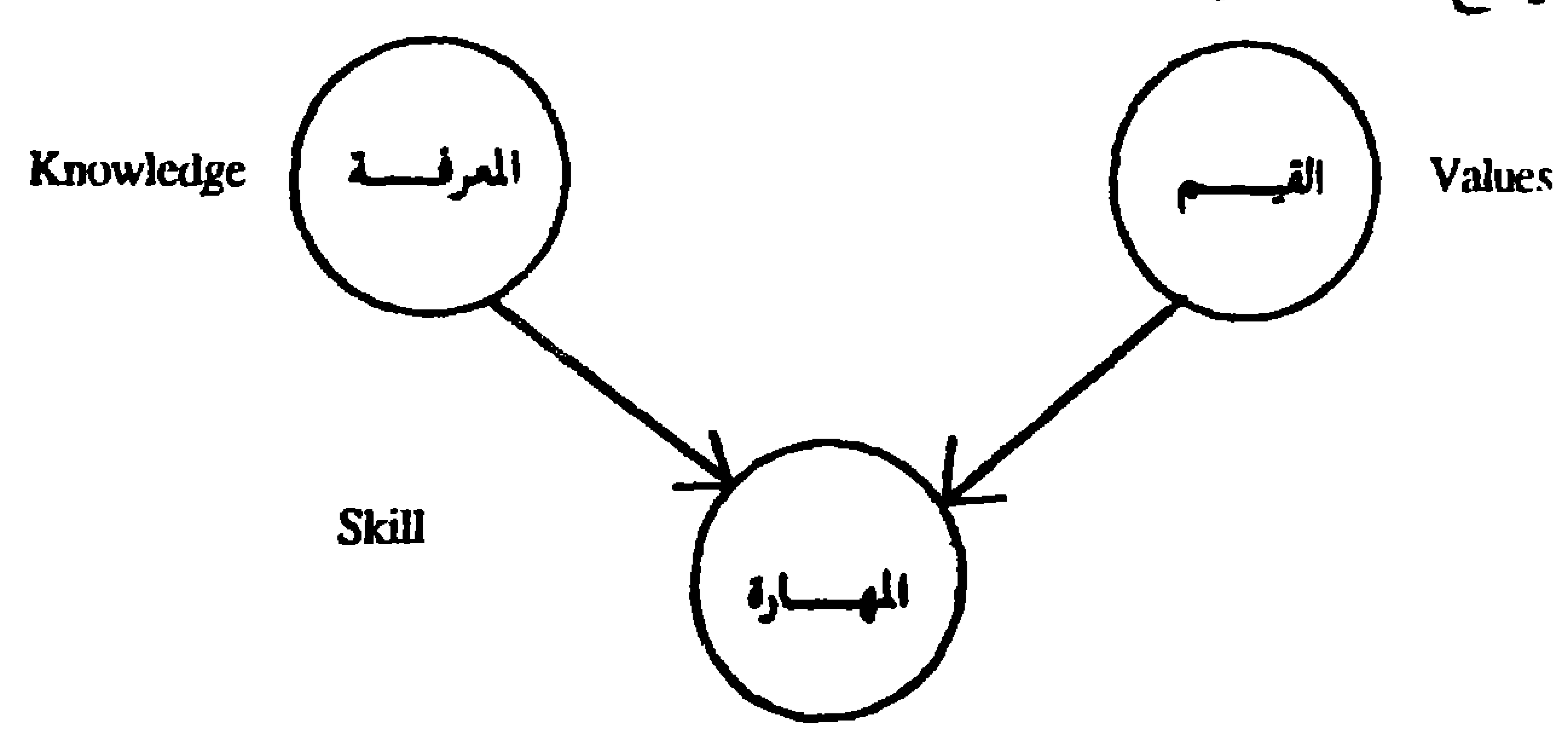
وبدون شك هناك جزء فنى فى ممارسة الخدمة الاجتماعية يتعلق بالقدرات الطبيعية والسمات الشخصية للآخصائى الاجتماعى.

وافتراض وجود قدرة فطرية يتضح بشكل خاص عند مناقشة المهارات. حيث يمتلك بعض الناس صفات خاصة تمكنهم من أن يكونوا بفطرتهم مساعدين متميزين ومع ذلك فإن كثيرا من هذه المهارات التى تكون مطلوبة للممارسة يكون لها اساس معرفى ويمكن تعلمها.

وبالطبع فإن معدل آداء الاخصائى الاجتماعى يتحسن وينمو عندما يجمع بين كل من القدرات الفطرية أو الطبيعية والمهارات المهنية اللازمة، ولكى يكون الاخصائى فعال يجب أن يكون لديه القدرة على استخدام ذخيرة واسعة من الاساليب.

المهارة فى الخدمة الاجتماعية تتطلب كل من اختيار الاساليب المناسبة لمواقف معينة وأيضا لقدرة على استخدام هذه الاساليب بشكل فعال. بالإضافة الى ذلك فإن الاخصائى الاجتماعى يجب أن يميز المضمون القيمى عند استخدامه لاسلوب معين فى موقف معين.

ونستطيع القول أن ممارسة مهارة الاخصائى الاجتماعى اتضحت اهميتها واخذت مكانها منذ أن حظيت تلك العوامل بالأهمية المناسبة والشكل التالى يوضح تلك الظاهرة(١).



العوامل التى تشكل مهارة الخدمة الاجتماعية

- طبيعة المهارة:

إذا اتيحت الفرصة لشخص ما لملاحظة الاخصائى الاجتماعى اثناء الممارسة فسوف تبدو له بسهولة مهارته فى العمل.

ويمكن تعريف المهارة Skill على انها القدرة على استخدام المعرفة بشكل فعال وبسهولة ويسر فى الأداء أو فى العمل والانجاز(٢).

كما تعرف بأنها «القدرة على دفع وتسيير عمليتى النمو والتغيير والسيطرة عليهما فى حدود قدرة الجماعة وأعضائها واستغلال طاقاتهم الى اقصى حد

---

(1) ARmando Morales & Brad Ford W. Shea for Social Work a Profession of mangfaces Allyn and Bacon Inc (W.D). P.114.

(2) Webster's Third New International Dictionary (Chicago: G & C. Marrian, 1966, P. 2133.

ممكن». ولا شك أن ذلك يتضمن طبيعة العلاقات التى يجب أن تقوم بين الاخصائى والجماعة لحدوث هذا النمو والتغير واكتساب وترقية مهارة الاخصائى فى الوقت نفسه[١]

. وتعرفها هيلين فيليبس Helen U. Phillips بأنها القدرة على العمل فى عملية مع جماعة لتحقيق هدف واضح معين[٢].

ويستخدم هذا المصطلح بشكل مختلف فى مجالات أخرى ففى الصناعة يعتبر الشخص ماهرا عندما يكون لديه الأهلية أو الكفاءة للعمل الحرفى الذى يتضمن المعرفة، والاجتهاد، والضبط والدقة والخفة اليدوية التى عادة ما يكتسبها خلال التمرين والتدريب الطويل. أى ان المهارة اليدوية والحركية يكون الفعل الواضح أو الفنى يشكل جزء أساسى من النشاط. أما علماء النفس فيستخدمون مفهوم المهارة الفعلية على اعتبار ان الافعال الصريحة تمثل جزءا ثانويا، وفى الخدمة الاجتماعية فإن الافعال أو السلوك الظاهرى أو الفنى نادرا ما يكون ملحوظا كجزء من المهارات العقلية فى اثناء قيامه بدور المساعد فيما عدا مهارته التى تكون ملحوظة عندما يستخدم الانشطة الترويحية فى عمله مع الجماعة.

فالاختلاف الاساسى بين الاعمال المهنية والاعمال غير المهنية يبدو فى تلك المهارة والمعرفة التى لا تكون متاحة بصورة عامة لكل الناس أو للعامة[٣]

ونظرا لارتباط طريقة العمل مع الجماعات بمهنة الخدمة الاجتماعية لذا فاننا سوف نتناول مهارات الخدمة الاجتماعية ومفهومها والتى لا تنفصل عن مهارات خدمة الجماعة بشكل عام يوضح المقصود بالمهارة وتحليلها ثم نستعرض بعض مهارات طريقة العمل مع الجماعات.

المهارة فى الخدمة الاجتماعية[٤]:

يرى وارنر بويم Warner Boehm بأن المهارة المهنية تظهر خلال الانشطة

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ١٥٧

(2) Hellen U. Phillips, Essentials of Social Group Work Skill, 1973. P. 44.

(3) A[illegible] & [illegible] Op. Cit. P

(4) A Rinando Marales & Bred ford Op Cit. P. 15

التى يقوم بها الاخصائى الاجتماعى. هذه المهارة تشكل الابداع الفنى للاخصائى الاجتماعى والذى ينتج من ثلاث عمليات داخلية:

١ - الاختيار الشعورى للمعرفة وثيقة الصلة بالعمل أو المهنة التى على وشك القيام بها.

٢- اندماج أو انصهار هذه المعرفة مع قيم الخدمة الاجتماعية.

٣- التعبير عن هذا التفاعل فى نشاط مهنى مناسب.

ويرى بويم أن الخدمة الاجتماعية تعمل على تبنى أوضاعا قد تكون غير شائعة لذا فإنها تقوم بدورها باعتبارها ضمير المجتمع، لذا فإن المهارة فى الخدمة الاجتماعية تتمثل فى قدرة الاخصائى الاجتماعى على البدء فى الحركة والدخول فى علاقة مع العميل سواء أكان (فرد - جماعة - مجتمع) موجها العمليات التدخلية الاجتماعية للتغيير مستندا على قيم ومعارف الخدمة الاجتماعية فى المواقف التى تتعلق بالعميل.

هذا التغيير الذى يبدأ فى الحدوث كنتيجة للتدخل المهارى يتأثر بدرجة كبيرة باستخدام قدرات العميل وطاقاته.

وتظهر مهارة الاخصائي الاجتماعى داخل اطار طريقة أو أكثر من طرق الخدمة الاجتماعية والتى تتمثل فى الاستخدام المسئول والشعورى والمهارى والمنظم فى العلاقة مع الفرد أو الجماعة. وتتضمن الملاحظة المنظمة ودراسة العميل وصياغة الخطة المناسبة للعمل والمفهوم ضمنيا فى هذه العملية هذا التقييم المستمر لطبيعة العلاقة بين الاخصائى الاجتماعى والعميل لتأثيرها على كل من الفرد أو الجماعة المشاركة والاخصائى الاجتماعى.

الأساليب الفنية ومهارات الخدمة الاجتماعية[١]:

الاساليب الفنية وهى وسائل أو اجراءات معينة أو عمليات تستخدم فى نظام معين وتكون مندمجة فى ممارسة الخدمة الاجتماعية.

(1) Ibid. P. 116.

وقد وضع جوردون Gordon قائمة من الأساليب التي يمكن استخدامها عن طريق الاخصائي الاجتماعي مثل: الدعم والمساندة، والتوضيح، وتقديم المعلومات، والتفسير وتنمية البصيرة، والتمييز بين الاخصائي الاجتماعي والفرد أو الجماعة واستخدام النباء والانشطة، وتوفير الخبرات الايجابية والتعليم واستثارة التفاعل الجماعي، ووضع الحدود واستخدام الموارد الاجتماعية المتاحة واحداث التغيير في القوى البيئية المباشرة المؤثرة في الفرد أو الجماعات.

أي أن الكفاءة في ممارسة الخدمة الاجتماعية تكمن في استخدام طرق الخدمة الاجتماعية وفي استخدام الاساليب الفنية السابق ذكرها.

المهارة تستلزم القدرة على مساعدة عميل معين أو جماعة بنفس الطريقة التي يفهمون بها بوضوح دور وهدف الاخصائي الاجتماعي وأن يكونوا قادرين على المشاركة في عملية حل مشكلاتهم ودعم ومساندة ادائهم الاجتماعي.

ويضيف جوردون تحديد آخر للمهارات في الخدمة الاجتماعية من خلال القدرة على استخدام وسائل تسهل الاتصال وهي:

- تحديد أو تغيير مرحلة العمل.
- التشجيع.
- الاستشارة والمشاركة.
- التعاطف.

كما اقترح وسائل لزيادة مهارة الاخصائي الاجتماعي وتقديم الارشاد والتوجيه والضبط لنشاط الاخصائي الاجتماعي ومن هذه الوسائل، التسجيل والاشراف، والتقويم.

عملية تعلم المهارة(١):

من الناحية العملية فإنه من المستحيل على أي أخصائي اجتماعي ان يتعلم جميع مهارات الممارسة حيث توجد لكل طريقة مداخل علمية مختلفة

Ibid P 11[illegible]

ومتعددة حيث يناسب خدمه الجماعة المدخل التنموى والمدخل التفاعلى والمدخل الوقائى والتأهيلى.

وكما هو واضح فإن أوجه كثيره للخدمة الاجتماعية تغطى ظواهر اجتماعية كثيرة ومختلفة ومداخل للممارسة تتطلب كل منها مهارات خاصة إلا أنه يمكن الاشارة إلى أنه على الرغم من أن على مستوى الممارسة يوجد تخصص إلا أنه يظل هناك مهارات كثيرة تظل عامة فى جوهرها.

ولكن كيف يتعلم الاخصائى الاجتماعى مهارة معينة؟. أن هذا ليس صعبا، على سبيل المثال إذا كان طالب الخدمة الاجتماعية أو الاخصائى الاجتماعى راغبا فى تنمية المهارة فى المقابلات التى ينظمها مع العملاء فإن مجرد تخصيص كتاب عن مهارات المقابلة لن يضمن تعليم المهارات المطلوبة تماما مثلما يصعب على أصحاب مصانع الدراجات أن يضمن لك تحقيق التوازن عند ركوب الدراجات.

فالمهارات وبوجه خاص المهارات العقلية هى مهارات مكتسبة أو متعلمه.

واكتشاف هذه العناصر الخاصة بالمهارة تعد اساسية لاختيار مدى الكفاءة. وهذا يتطلب أن يفهم الشخص العمل المعين الذى يجب عليه أن يقوم به والمهارة الضرورية التى يرغب فى اكتسابها والاساليب التى تحسن تلك المهارة خاصة أن تلك الاساليب ليست جامدة وبالذات بالنسبة لاستخدام المهارات العقلية. فممارسة الخدمة الاجتماعية كعلم تعتمد على التطبيق والاستخدام المنظم للمعرفة فى تحقيق نتائج مرغوبة مشتركة مع الفن فى الاستخدام المناسب للأساليب والمهارات.

من واقع خبرات الممارسة فإن كل اخصائى ينمى ويطور اساليبه الخاصة بالقول والعمل والتى تؤثر فيها معارفة وقيمة وذلك لتحقيق اهداف العميل بفعالية.

المهارات الاساسية لبدء الممارسة[1]:

من المهم للاخصائى الاجتماعى أن يكون لديه ذخيرة واسعة من المعرفة

---

(1) Ibid P. 118

والمهارات والاساليب والاستراتيجيات لتحقيق وانجاز الاهداف مع الناس مع ضرورة الالتزام بالقيم التى لا تنفصل عن أى خطوة فى هذه العملية حيث انه يقدم خدمات مهنة انسانية توجهها القيم.

واستنادا على الاساس المعرفى والقيمى فان عنصر المهارة له استخدامين:-

١- المهارة فى اختيار الطرق التى تستخدم أو لا تستخدم.

٢- المهارة فى الاستخدم الفعلى لهذه الطرق.

فالأخصائى الاجتماعى الماهر يمكن أن يوجه الفرد ويساعده على أن يكون مستوى اداءه أكثر واقعية من خلال توجيه اسئلة تتسم بالبساطة والوضوح والواقعية.

وعموما فهناك تدرج فى اكتساب المهارة من المستوى المنخفض الى المستوى المرتفع من الخبرة بين الممارسين للخدمة الاجتماعية. حيث يتوقع ان يكون لدى الاخصائى الاجتماعى المتقدم مهارات للتدخل المهنى أكثر من الاخصائى الاجتماعى المبتدئ.

ومن هنا نتساءل ما هى المهارات المناسبة والمتوقعة لطالب الخدمة الاجتماعية بشكل تقليدى فإن مؤسسات الخدمة الاجتماعية توفر الفرص الرئيسية لتعليم المهارة وفى كثير من البرامج التعليمية فإن الخبرة الميدانية تتوافق مع برنامج الممارسة، والتعليم يكون أكثر فعالية عندما تعمل البرامج الدراسية النظرية والميدانية فى تحديد الأهداف المشتركة وتكامل الأنشطة التعليمية.

ويمكن تناول المهارات الاساسية المقترحة للبدء فى الممارسة كمايلى[1]:

١- مهارات المساعدة الأساسية.

٢- مهارات الارتباط أو التعاقد.

٣- مهارات الملاحظة.

٤- مهارات الاتصال.

---

(1) Ibid. pp

أولاً: مهارات المساعدة الأساسية:

أن مساعدة الناس هي عملية مخططه وهادفة يستخدمها الاخصائى ويحتاج الطالب الى تنمية مهارات ادراكية لكى يتعلم النظر الى الأشياء المألوفة بعيون جديدة لتحديد الناس الذين يحتاجون إلى المساعدة والظروف والأوضاع التى تحتاج إلى تغيير. فمساعدة الناس تعتبر استجابة هادفة لكل من حاجات الأفراد، ومتطلبات الجماعة والمجتمع، والظروف، أو الأوضاع المجتمعية.

عند قيام الاخصائى الاجتماعى بدور المساعد فأن علاقتة بالشخص الذى يتلقى المساعدة يعتمد على طبيعة المشكلة والظروف المحيطة بها والاستراتيجية المختارة للمساعدة والخصائص الشخصية للفرد والأسرة أو الجماعة التى تطلب المساعدة وخصائص العناصر الأخرى التى توجد فى النسق.

وعلاقة المساعد بمتلقى المساعدة ليس من الضرورة أن تكون دائما علاقة مباشرة.

كما أن تطور وتنمية العلاقة يعتبر من مهارات المساعدة الاساسية فحتى يكون للمساعد تأثير ايجابى فإن العلاقة الجديدة تعتبر شئ أساسى لتحقيق هذا التأثير.

ويجب على الاخصائى الاجتماعى ان ينمى ويطور علاقات العمل داخل المؤسسة ومع المساعدين المهنين الآخرين ومع المؤسسات الآخرى. واستخدام المساعد لقدراته على نحو ملائم وبشكل هادف يعتبر من المهارات الهامة، والاخصائى الاجتماعى يعمل سواء بشكل مستقل أو باعتباره عضوا فى فريق، ويمكن فهم الاشراف والاستشارة من استخدام عملية المساعدة بشكل فعال، وتنظيم الاخصائي الاجتماعى لعمله له فائدة للعميل سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

ومن المبادئ الاساسية فى عملية المساعدة، تقبل الآخرين كما هم، معاملة الناس كأفراد أو كحالات فردية، احترام حق الفرد فى تقرير مصيره، العمل مع الناس بحسب سرعتهم.

ومما لا شك فيه أن تنمية مهارات المساعدة الاساسية تحتاج إلى الاستمرار فى التعليم ويجب الاهتمام والاستفادة من كل فرص التعلم المتاحة والممكنة (مثل الصحيفة المهنية - الكتب - المعهد - الحلقات الدراسية) حيث تعد مصادر غنية للتعليم. وبالإضافة الى التعلم من الزملاء فإن الاخصائى يمكن أن يتعلم من العملاء.

ثانيا: مهارات الارتباط:

العملية التى تتضمن بشكل فعال الافراد والاسرة والجماعات فى موقف المساعدة تتطلب الاستخدام الهادف للذات.

فمن أجل محاولة تحقيق ذلك فإن اهداف واغراض ودور ووضع الاخصائى الاجتماعى يجب أن تستخدم بشكل واضح للشكل الذى يحتاج إلى المساعدة وبالمثل فإن اهداف واغراض ودور ووضع الشخص الذى يحتاج الى المساعدة يجب أن تستخدم بوضوح.

ودور الاخصائى الاجتماعى من المفترض أنه دور تدعيمى، حيادى توفيقى، استنادا على الاهداف والاغراض المندمجة الجديدة والتى تطورت من خلال المناقشة.

ومهارات الارتباط يجب أن تراعي مجموعة عوامل مثل:

- العوامل الطبقية.
- معرفة الثقافات الفرعية.
- الجماعات المنحرفة.
- الجماعات المرجعية.
- انساق القيم المختلفة.
- اساليب الحياة.

حيث ان تجاهل هذه العوامل يؤدى الى صعوبة اقامة العلاقات المهنية.

ومن العوامل التى قد تعزز أو تعوق عملية الارتباط الوقت، والمكان فمن

الضرورى اختيار الوقت والمكان الملائمين للشخص الذى يحتاج المساعدة. كما أنه من المهم ان ينخفض الارتباك والحيرة والازعاج الى أدنى حد له حتى يعطى الاخصائى والعميل أكبر قدر ممكن من التركيز والاهتمام.

وبالطبع فإن وجود الاخصائى الاجتماعى يمكن أن يؤثر فى عملية الارتباط، فإذا كان من الصعب الاتصال بالاخصائى فإن عملية الارتباط لن تتحقق.

وعملية الارتباط تتم على مراحل معينة. فإذا كان الاشخاص المحتاجون للمساعدة هم الذين يبدأون فى عملية الاتصال بالاخصائى فعادة لا تكون هناك صعوبة فى اقامة العلاقات المهنية أو يوجد قدر بسيط منها. حيث أن هؤلاء الاشخاص غالبا ما يكون لديهم وضوح حول طبيعة مشكلتهم ولديهم الدافع للتأثير فى هذه المشكلات. أما إذا كان الاتصال قد تم عن طريق مؤسسة اجتماعية، أو طرف ثالث غير الاخصائى أو العميل مثل الشرطة، فعادة ما يكون من الصعب اقامة علاقة مهنية جيدة لأن هؤلاء الناس قد لا تكون لديهم الرغبة فى المساعدة.

فى مثل هذه الحالات فإن عملية الارتباط يمكن تعزيزها حينما يكون الاخصائى الاجتماعى قادرا على تحديد ما سوف يكون عليه دوره ومسئولياته بوضوح. كما يجب أن تكون حقوق العميل ومسئولياته واضحة ايضا.

وبمجرد ان تستقر العلاقة وتصبح مقاومة العميل فى حدها الادنى فإن عملية الارتباط تقوى وتصبح قيمة وأهمية الاخصائى الاجتماعى واضحة للعميل.

وفى منتصف هذه المرحلة يستطيع الاخصائى الاجتماعى ان يساعد بفعالية الافراد، أو الاسر، أو الجماعات على تحديد مجال المشكلة ويستطيع وضع وتنفيذ استراتيجيات التدخل.

فى نهاية المرحلة فإن عملية الارتباط تكون مهتمة بعملية الإنهاء استنادا على طبيعة وعمق العلاقة بين الاخصائى والاجتماعى، والفرد، أو الاسرة أو الجماعة.

ومن الأمور التى تساعد على عملية الارتباط قدرة الإخصائى الاجتماعى

على التخلص من السلبية حيث أن وجود اتجاهات عقابية واصدار الاحكام يجعل من الصعوبة اقامة علاقات مفيدة مع العملاء.

فتوبيخ العميل عند تأخره عن موعد الاجتماع قد يسبب استياء أو ضيق وعندما يكون العميل في موقف دفاعي فإن هذا يجعل من الصعب أن يثق هذا العميل في الاخصائي الاجتماعي. وتقدير توقعات غير واقعية للعملاء سوف يدفعهم ويحفزهم ولكن عندما يصبحون غير قادرين على تحقيق هذه الاهداف فإن الاحباط والغضب من الاخصائي الاجتماعي سوف تكون هي النتيجة الحتمية، والمحاولات اللاحقة من قبل الاخصائي لدمج العميل في مجهودات أخرى قد يثبت عدم جدواه.

كما أن الوعود غير الواعية والتى لا مبرر لها عن طريق الاخصائي الاجتماعي قد تساهم ايضا في احباط العميل وتجعل عملية الارتباط في غاية الصعوبة.

وباختصار فإن التخلص من السلبيات والحرص على الصراحة والامانة وعدم التسرع في اصدار الأحكام والواقعية وامكانية الاعتماد عليه وأن يكون جديرا بالثقة كل هذه العوامل سوف تعزز عملية الارتباط.

والمبادئ الاساسية في هذه العملية هي الصبر والفهم وتقبل مختلف القيم وأساليب الحياة.

ثالثاً: مهارات الملاحظة:

من بين اعظم المهارات خطورة والتى يجب على الاخصائي الاجتماعي ان ينميها ويطورها هي مهارات الملاحظة. فالناس يرون فقط ما يحدد لهم اجتماعيا أن ينظروا اليه. حيث يستغرق الفرد في تحيزات لا تحصى سواء كانت شعورية أو لا شعورية.

اثناء تعلم مهارة الملاحظة فإن الهدف الاساسي ان يصبح الاحصائيون

الاجتماعيون أكثر ادراكا لتلك التحيزات بوجه خاص والتى تشوه أو تحرف أو تلون إدراكهم للآخرين.

وبالطبع فمن غير المؤكد أن يكون جميع الادراك موضوعيا تماما. والملاحظة أكثر من مجرد الرؤية أو النظر. فالاخصائى الاجتماعى يلاحظ ما يقوله العميل وعليه أيضا أن يلاحظ ما لم يقله العميل. مثل فجوات معينة اثناء سرده لقصة. وعلى الاخصائى ايضا أن يلاحظ المظاهر الجسمية مثل المظهر الجسمى الخارجى، والتوترات الجسمية، تورد الوجه، العرق، الرجفة، سرعة التهيج، الاكتئاب، لانها تكمل واحيانا قد تناقض أو تكذب الانطباعة التى اعطتها كلمات العميل.والملاحظة عملية اختيار أو انتقاء لما ينبغى أن نراه. فالاخصائى الاجتماعى يجب أن يقرر وبشكل مستمر ما يجب ملاحظتة لأن من المستحيل أن يلاحظ كل شئ. ولكن من المهم توزيع ملاحد ﻪ على الأعضاء للتعرف على الاستجابات المختلفة من غضب أو تجنب أو ضيق حيث أن هذه الملاحظات سوف تشجع بطريقة مباشرة الاستجابات التى سوف تؤكد أو تنفى ملاحظات الاخصائى الاجتماعى.

وفى هذه النقطة فأن ملاحظة الاخصائى المساعد ليست سلبية ولكنها دائماً موجهة نحو هدف محدد كما أن تواجد الملاحظ يؤثر فى الشخص أو السلوك موضع الملاحظة. حتى اذا كان دور الاخصائى الاجتماعى يقتصر على الاستجابة لما يحدث فإن تلك الاستجابة أو صدور نظرة تشككية من الممكن أن تكون سبباً فى غضب العميل وشعوره بالتهديد والارتباك أى أن مجرد الاستجابة تكوت مؤثرة فى الفرد أو الجماعة موضع الملاحظة.

ويمكن أن يقوم الاخصائى الاجتماعى بالمواجهه القوية، والفعالة، والدقيقة عندما تكون العلاقة الجيدة قد تأسست فعندما يعرف الاخصائى الاجتماعى العميل جيداً وتنمو العلاقة يصبح الاخصائى قادراً على الاستفسار عن معلومات معينة.

رابعاً: مهارات الاتصال:

يقصد بالاتصال عملية نقل المعلومات بين الناس ويعتبر المقوم الأساسى فى عملية المساعدة.

ويعتبر الاتصال أداة أساسية للاخصائى الاجتماعى فعندما يعبر الفرد عما يؤلمه أو يضايقه على الاخصائى أن يؤكد له فهمه لما يقال، فمن خلال عملية التفاهم والاتصال المتبادل يصبح العميل فى وضع أفضل لتحويل المعلومات الجديدة الى سلوك جديد. والفرد أو الجماعة تتقبل وتشعر بالرضا عن الاتصال اذا كان مفهوماً . أما اذا كان الاتصال غير مفهوم فسوف يكون نصيبه التجاهل والاهمال واللامبالاه. وهذا يحدث اذا كانت الجماعة تتحدث بلغة مختلفة عن لغة الاخصائى الاجتماعى وحتى فى حالة تدخل أخرين للتفسير وتحسين الموقف فإن تدخل طرف ثالث يزيد فرصة التشوية والتحريف.

ويجب أن يكون الاتصال منسجماً مع أسلوب حياة العميل واهتماماته العامة.

وفى بعض الأحيان تكون الكلمات التى تستعملها إحدى الجماعات من الناس غير مفهومه لجماعة أخرى لذلك يجب على الأخصائى أن يستعمل كلمات واضحة وغير فنية.

والسلوك غير اللفظى يمكن أن يكون أيضاً اتصالاً له أهميته، فالمصافحة وتعبيرات الوجه، ونظرة العين، والوضع الجسمى، والتثاؤب وغير ذلك من السلوك غير اللفظى يمكن أن ينقل معلومات قيمة عن العميل للاخصائى الملاحظ الماهر.

هذا السلوك غير اللفظى ينقل غالبا المشاعر التى لا يستطيع العميل ان يعبر عنها بالكلمات.

والبعد الاجتماعى فى ترتيب الجلوس يمكن أن يشير الى قدر أقل من التفضيل

وتتضمن المقابلة بين الاخصائى والعميل الاستماع والتفسير والاستفهام.

وتتضمن المقابلة بين الاخصائى الاجتماعى والعميل الاستماع والتفسير والاستفهام.

وتشير آنيت جاريت Annette Garrett إلى ان الاخصائى الاجتماعى عندما يسعى الى مقابلة العميل فإن العميل ايضا يسعى لمقابلة الاخصائي الاجتماعى ومن ناحية أخري فإن الاخصائي هو المقابل الذى يملك أسلوبا مهاريا مصحوبا بمعرفة نظرية وقيم مناسبة ودراسة واعية للممارسة والمقابلة تتضمن اتصالا بين اثنين من الناس حيث يمكن ان يطلق على المقابلة انها محادثة مهنية(١).

وفيما يلى مناقشة الاساليب التى تساعد على تنمية مهارة الاتصال:

١ - الاصغاء: (الاستماع أو الانصات)

وهى احدى المهام الاساسية للمقابلة والمقابل الجيد هو المنصت الجيد، الذى يكون مهتما ومركزا على ما قد قيل كما إن اختيار التعليقات أو الاستفسارات المناسبة والمختصرة تعطى العميل الاحساس بأن المنصت يريد ويرغب فى فهم درجة أكبر مما يحاول العميل أن يقوله، وقد يكون الاصغاء للصمت معوقا ولكن لا يعنى دلك التصريح بملأ فترات الصمت بأي تعليقات أو استفسارات أخرى.

وعلى أخصائي الجماعة أن يصغى جيدا الى ما يقال وكيف يقال ولمن يقال فكل ذلك يعينه على الفهم.

مثال (١):

فى أحد المؤسسات الايوائية وكان يوم زيارة الأهل كان الأطفال فرحين يتكلمون عمن سوف يزورهم وفجأة قال أحمد وهو طفل فى الثانية عشرة من

---

(1) Annette Garrett, Interviewing Principles and Methods N. Y: Family Service Association of America, 1972, P. 5.

عمره دون أن يلتفت إليه أحد هناك اعمال كثيرة فى هده الايام وسوف لا يزورنى أحد ولكن هذا لا يهمنى كثيرا، ومن قول هدا الصبى ما يدل على اشتياقه لرؤية والديه إلا أنه يريد ان يسلك مثل الكبار. وسمعه الاخصائى ورأى أنه يجب عليه أن يعرفه أنه مفهوم ويقدر فيه روح التحمل والسلوك مثل الكبار، فقال بطريقة عفوية لكل الجماعة، أظن أن البعض منا سوف لا يزوره والدية بسبب موسم الحصاد الان وهذا معناه قسوة على الوالدين فما رأيكم فى أن نكتب لهؤلاء الذين لا يستطيعون الحضور فتطلع أحمد للفكرة بحماس واحتشد حوله بعض الأولاد الآخرين.

في هذا المثال نرى كيف كان اخصائى الجماعة حساسا ليس فقط لمحتوى الكلمات التى نطقها الطفل ولكن للطريقة التى القيت بها وايضا لما ورائها من مشاعر. وقد استخدم الاخصائى فهمه هذا لمساعدة الطفل ليس من الناحية العاطفية فقط بالرثاء له ولكن بتقدير واحترام محاولته السلوك مثل الكبار واعطائه فى نفس الوقت مخرجا للعمل وهذا ايضا ساعد اعضاء آخرين فى الجماعة.

مثال (٢):

يوضح ما يفعله عدم الاصغاء لمشاعر شاب فى أحد المصحات النفسية. فقد قطف هذا الشاب بعض الاعشاب ولمس بها وجهة لمسا خفيفا فشعر كأنها فراء قط ناعم، فأعجبه ذلك وأخذ يقطف منها الكثير ولكنه تنبه فجأة لحضور شخص وكان مدرس التربية الرياضية الذى اقترب منه وقال له ماذا تفعل بهذه الاعشاب يا خليل وحاول الشاب أن يجمع الكلمات ليشرح سبب اعجابه بها. ولكن المدرس لم يترك الفرصة ليستمع اليه وأخذ الاعشاب منه والقاها على الأرض وقال له ان الانسان لا يقطف الاعشاب ولكنه يجمع الزهور ومد يده وقطف له بعض الأزهار وقدمها له وأخذها خليل كارها وفور ادارة المدرس ظهره ! رمى الازهار ودسها بقدمه.

مى هدا المثال لم يتلق الشاب اى مساعدة بل شعر انه لم يكن مفهوما كما ان المدرس اضاع بعدم اصغائه فرصة دهبية لاكتشاف خفايا التفكير والشعور عند هذا العضو وربما لو عرف سروره بالاشياء الناعمة لازاد ادراكا لحالته النفسية ومخاوفه.

واخصائي الجماعة عليه ان يصغى بطريقة مختلفة عن الاصغاء العادى ففى حياتنا العادية اعتدنا ان نصغى لما يقال من خلال مشاغلنا الخاصة اما اصغاء الاخصائى فإنه يتضمن تقدير لافكار وشخصية العضو.

٢-الاستفهام:

وهو عنصر آخر من الاتصال ومهارة ينبغى على الاخصائي أن ينميها حيث أن الاسئلة ذات النمط الاتهامى والاستجوابية تعد اسئلة عديمة الجدوى لانها تضع الفرد فى موقف دفاعى.

والتوقيت الزمنى للسؤال ومدى مناسبته والعلاقة الطيبة تعزز عملية الاستفهام وعموما فإن الاسئلة القيادية أو الموجهة والاسئلة مفتوحة النهاية تعتبر أكثر جدوى من الاسئلة المغلقة أو التى يمكن الاجابة عليها بنعم أو لا.

وترى جاريت Garrett [1] بأن القاعدة العامة الجيدة هى الا توجه الاسئلة إلا فى الحالتين:

- عند الحصول على معلومات دقيقة وضرورية.
- عند توجيه المحادثة الى الطرق المثمرة.

الطرق المعززة لتنمية مهارة الخدمة الاجتماعية:

حيث يكون الهدف من استخدام تلك الطرق تعزيز وتنمية مهارات الخدمة الاجتماعية وتتمثل فيما يلى:

١ - التسجيل.

---

(1) Ibid. P. 48.

٢- الاشراف.

٣- الاستشارة.

وكل عملية من العمليات السابقة لها وسائل واهداف وقواعد واهمية ليس هذا المجال لتناولها تفصيلا.

المهارت الاساسية التي يجب ان يكتسبها اخصائي خدمة الجماعة:

حددت هيلين ى فيليبس المهارات الآتية [١] باعتبارها لازمة وضرورية لاخصائي خدمة الجماعة:

١- المهارة في استخدام وظيفة المؤسسة. Skill in Using agency Function

٢- المهارة في الاتصال بالمشاعر. Skillin in Communication of Feeling

٣- المهارة في استخدام الواقع في الزمن الحاضر.

Skillin using the reality of the Present

٤- المهارة في استشارة واسخادم علاقات الجماعة.

Skillin stimulating and using group relation

ويتفق د. أنيس عبد الملك على المهارات السالفة الذكر ويضيف عليها مهارات أخرى تتمثل فيما يلي[٢]:

٥- المهارة في تكوين علاقة مهنية.

٦- المهارة في تحليل موقف الجماعة.

٧- مهارة الاشتراك مع الجماعة.

٨- مهارة استغلال امكانيات وموارد المؤسسة.

---

(1) Helen U. Phillips. Op, Cit. P.51.

(٢) انيس عبد الملك، مرجع سابق، ص ١٨٣

٩- مهارة التقييم.

فيما يلى تناولا لتلك المهارات:

المهارة فى استخدام وظيفة المؤسسة[١]:

ونعنى بالوظيفة الاجتماعية للمؤسسة تنمية الخدمة وتقديمها للمجتمع باعتبارها وسيلة لتنفيذ اغراض المؤسسة.

وتتمثل وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة فى توفير الخبرات الجماعية من خلال البناءات المناسبة، ومساعدة القيادة التى تساهم فى تحقيق اهداف المؤسسة فى التأثير على النمو الاجتماعى لاعضاء الجماعة، وينتظر من الاخصائي الاجتماعى ان يساعد الاعضاء على تنمية انفسهم كأفراد من ناحية وتنمية جماعاتهم باعتبارهم اعضاء فيها من ناحية أخرى وذلك بتركيز اهتمامه على العلاقات الجماعية التى توفرها المؤسسة كأحد وظائفها.

ومن أجل استخدام وظيفة المؤسسة بصورة مفيدة لاعضاء الجماعة فإن ذلك يتطلب فهم علاقة الجزء بالكل أى امكانية النمو الشخصى من خلال علاقة الشخص بالجماعة التى يعتبر جزء منها والايمان بأن الفرد يستطيع ان يتحرك نحو الكمال من خلال علاقاته مع الآخرين

ويستخدم الاخصائي الاجتماعي مهمة عمله بصورة لاحداث تغيير فى العلاقات الجماعية وتمثيل المؤسسة التى يحمل وظيفتها وذلك بالتعجيل أو الاسراع واعطاء الفرص نحو عملية العلاقات الجماعية، وجزء كبير من توجيهاته ينشأ من فهمه وتقبله لوظيفة المؤسسة وقد أكد تريكر Trecker هذه النقطة فى مناقشته لوظيفة المؤسسة حين يقول ان وظيفة المؤسسة يمكن النظر اليها على انها اداة ايجابية يستطيع الاخصائي استخدامها مع جماعاته.

كما يجب مساعدة الجماعة على أن ترى وتفهم وتتقبل كل من الفرص

---

(1) Helen U. Phillips Op. Cit., P. 51- 76.

وباعتبار الاخصائى الاجتماعى ممثلا للمؤسسة فانه يكون مدعوا باستمرار لتفسير واعادة تفسير وظيفة المؤسسة وعمله من خلال تلك الوظيفة. وبدون فهم هذه العملية فأنه من المشكوك فيه أن تستطيع الجماعة الارتباط بنجاح مع المؤسسة والاخصائى الاجتماعى البارع يحمل الوظيفة فى نفسه وبدون الحاجة إلى تأكيد ذلك بالكلمات ولكن بتوجيه كافة جهودة بصورة مستمرة نحو ما تقوم به المؤسسة فى المجتمع.

وحيث ان الاستخدام الواعى لوظيفة المؤسسة يعتبر من المهارات الاساسية لخدمة الجماعة فإننا سوف نركز على الطريقة التى يستطيع بها الاخصائي استخدام وظيفة المؤسسة باعتبارها نقطة البداية من أجل التحرك نحو تحقيق اهداف خدمة الجماعة وسوف ننظر بعين الاعتبار الى طبيعة البداية والعملية المستمرة من خلال ادراك الاعضاء وعلاقتهم بوظيفة المؤسسة حيث تشمل تلك المهارة العمليات الآتية:

أ- عملية قبول الاعضاد بالمؤسسة:

حيث تكون دوافع الانضمام للمؤسسة مختلفة فقد يحضر العضو الجديد الى المؤسسة بصحبة اصداقائه الذين يحدثونه عنها أو مع الاشخاص الذين لديهم حب الاستطلاع مثله لما سيجدونه فى هذه المؤسسة أو قد يكون طفلا متواجدا بناء على رغبة والديه فى الانضمام وعند مقابلة الاخصائي للعضو فإنه ينفذ اجراءات المؤسسة من أجل اتمام عملية البت فى القبول. حيث يناقش العضو فيما يرغب فى تحقيقه من خلال تواجده فى المؤسسة وأن يوضح له المزايا التى تعود عليه مقابل عضويته فى المؤسسة والمسئوليات المتوقع ان تسند اليه أى اعطاء فكرة واضحة عن المؤسسة وعملها وبرنامجها وشروط العضوية... الخ.

هذه المعرفة يمكن أن تنقل للعضو بطرق عديدة. فعلى سبيل المثال عندما يعبر العضو عن رغبته فى الالتحاق بأحدى الجماعات فإنه يستطيع ان يعرف بأن

هناك العديد من الجماعات فى هذه المؤسسة وانه يستطيع ان يختار منها ما يناسبه حيث أن المؤسسة تخدم الناس فى جماعات وبالتالى تتركز المناقشة حول الانشطة والجماعات التى يمكن ان يلتحق بها اما إذا كان العضو يريد مساعدة فردية والتعبير عن مشكلة خاصة بعلاقاته الشخصية فإن الاخصائي يستطيع وفى ضوء ما يتوفر له من معلومات توضيح المؤسسة المناسبة فى المجتمع والتى تكون وظيفتها العمل على مساعدة الافراد الذين لديهم مشكلات شخصية. وفى هذه المقابلة يكون الاخصائي حساسا للمشاعر المختلطة وان يكون مدركا بأن جزء من اهداف المقابلة هو العمل مع تلك المشاعر ومساعدة الاعضاء على تحديد وتوضيح ما يبحثون عنه فى المؤسسة وان يختارون الجزء المناسب من خدمات المؤسسة والذى يتناسب معهم. وطالما ان العضو اقدم على الخطوة الأولى فى الارتباط بالمؤسسة فإن ذلك يعنى انه يسلم نفسه لانواع معينة من الارتباط بالآخرين وان يمارس الاختيار لاستخدام خدمات المؤسسة وان يعبر عن اهتماماته وبالتالى يأخذ الخطوة الأولى نحو استخدام تلك الخدمات.

ومن خلال تلك المقابلة يتاح للعضو الاحساس المبدئى بطريقة المؤسسة فى تقديم خدماته وسوف يكتشف ان رغباته واهتماماته سوف تؤخذ فى الاعتبار ويستجاب لها كما أنه يدرك الحدود التى تضعها المؤسسة وما تتوقعه المؤسسة من اعضائها.

٢ - مساعدة الفرد من خلال الجماعة:

حيث تتضمن وظيفة المؤسسة خدمة الأفراد من خلال الجماعات وهذا يتطلب من الاخصائى الاجتماعى أن يوجه اهتمامه نحو استفادة كل عضو من الخبرات السابقة.

كما ان الاتصالات بين الاعضاء فى اجتماعات الجماعة تعتبر مرغوبة وضرورية وان الخبرة الجماعية المشتركة يجب أن تكون محور مساعدة الاخصائي الاجتماعى.

ونظرا لان وظيفة المؤسسة تشتمل على مساعدة الجماعة كوحدة على النمو بالاضافة الى مساعدة الافراد فإن اهتمامات الاخصائي الاجتماعي يجب ان تنصب في وقت واحد على نمو الجماعة ككل وعلى نمو كل فرد من افراد الجماعة، وفى نهاية الأمر فإن هذه الحركة تعتبر متبادلة التأثير مما يجعلها ممكنة للآخصائي الاجتماعي والذى يركز على مساعدة الجماعة على النمو باعتبارها مطلبا أساسيا له فإنه يساعد كل عضو على اكتشاف دوره فى الجماعة باعتبار ان نموها يتحقق من خلال علاقات الاعضاء اى أن جهود الاخصائي الاجتماعى تبذل لمساعدة الفرد على اشباع حاجاته من خلال مساعدته للجماعة ككل.

٣- مساعدة الفرد خارج الجماعة:

تتضمن ايضا اغراض مؤسسة خدمة الجماعة مساعدة الأفراد على تنمية العلاقات والصلات المسئولة فى الجماعة كما أن وظيفتها ايضا تقديم الخبرات الجماعية تحت ظروف معينة.

وعلى الرغم من ان مساعدة الاخصائى الاجتماعى نحو تحقيق اهداف المؤسسة تقدم أولا أو بشكل اساسى من خلال عمليات الجماعة فإن جزء من هذه المساعدة يمكن أن يقدم من خلال الاتصالات الفردية مع الاعضاء الى الحد الذى يجب ان يقوموا بعده بالاستخدام الجيد للخبرات الجماعية والمقابلات التي يجريها الاخصائي مع الفرد قد تتم في داخل الجماعة أو على جانبها إلا ان هذه المقابلات لا تتم بمعزل عن الجماعة وقد تكون معظم الاسئلة المثيرة للجدل فى ممارسة خدمة الجماعة تتركز حول طبيعة الاتصالات الفردية وما هى طبيعة المشكلات التى يستطيع اخصائى الجماعة ان يقدم مجهوده ويوجه لها مساعدته؟

وما هى الصلة بين مساعدة الاخصائي فى المقابلة ووظيفة المؤسسة؟ والاجابة على السؤال الثانى قد تلقى الضوء على الأول، فالمقابلات الفردية تبدأ

أما عن طريق الاخصائى أو عن طريق عضو الجماعة فأخصائي خدمة الجماعة قد يدعو عضو الجماعة أو رئيس الجماعة للتحدث معه حول الخطط الخاصة بالاجتماعات أو حول مدى استطاعة العضو تنفيذ المسئوليات التى اسندت اليه من قبل الجماعة. أو إذا كان العضو يجد صعوبة فى ممارسة نشاط البرنامج أو صعوبة فى علاقاته مع الاعضاء الآخرين فى الجماعة فإن الاخصائى غالبا ما يقوم بمساعدة العضو عن طريق المحادثة الخاصة معه حول مشاركته فى الجماعة. أى أن هذه المقابلات تتعلق بشكل واضح بالخبرة الجماعية[1].

٤ – عملية التحويل The Refferal Process [٢]:

كثيرا ما يصادف الاخصائي عضوا يعانى من مشكلة لا يدخل علاجها ضمن وظيفة المؤسسة. ولا يعنى ذلك تخلى الأخصائى عن العضو بل عليه أن يساعد العضو على الالتحاق بمؤسسة أخري تستطيع أن تساعده.

ويتبع الاخصائي الخطوات الآتية فى عملية التحويل:

١ – يحدد الاخصائى للعضو المؤسسات التى تستطيع ان تساعده.

٢ – يساعد الاخصائي العضو على اختيار المؤسسة التى ستساعده.

٣ – يحرر الاخصائى خطاب تحويل العضو إلى المؤسسة ويسلمه له.

٤ – يقوم العضو بالاتصال بالمؤسسة وتقرير عما إذا كان يقبل الاستفادة من خدماتها أم لا

٥ – إذا احتاجت المؤسسة الآخرى لبعض المعلومات عن العضو فيجب على الاخصائي ان ينقل اليها المعلومات الضرورية والمتعلقة بالمشكلة بحيث يطلع عليها العضو ويوافق عليها.

٦ – اذا اضطرت استفادة العضو من خدمات المؤسسة الآخرى الانقطاع عن

---

(1) Ibid, P. 76.

(٢) أنيس عبد الملك، مرجع سابق، ص ١٧٤.

اجتماعات الجماعة لبعض الوقت فيجب على الاخصائي ان يخطر الجماعة بعد أخذ موافقة العضو بتحويله على المؤسسة الآخرى بدون الخوض في التفاصيل.

٧- يساعد الاخصائي العضو بعد اتمام استفادته من خدمات المؤسسة الآخرى على العودة الى الجماعة والتكيف معها واحتلال المكانة اللائقة به فيها.

٨- إذا تعرض العضو لمشكلات مع الجماعة بسبب تحوله على المؤسسة الآخرى فيجب على الآخصائي مساعدة الجماعة والعضو على التغلب على تلك المشكلات وعدم مناقشة موضوع التحويل بعد ذلك أو أثارته.

المهارة في الاتصال بالمشاعر Sikill in Comm unication of Feeling

وتتضمن هذه المهارة بعض الاعتبارات الهامة:

١- مشاعر الاخصائي The Worker's Feelings

تتضمن مشاعر الاخصائي ناحيتين احدهما تلقائية والآخرى موجهة فالمشاعر التلقائية للآخصائي الاجتماعي تنبع منه كشخص وهي تتضمن جانبين أحدهما ايجابي والآخر سلبي والمشاعر الايجابية مثل الثقة في النفس- الحب. أما المشاعر السلبية مثل الخوف والكراهية والتحيز.

لذلك كان يجب على الاخصائي كشخص مهني أن يوجه ويضبط مشاعره حتى يسيطر على ذلك الجانب السلبي. فمشاعر الاخصائي نحو العضو والجماعة يجب أن تكون مشاعر حب وتقبل، ولكن إذا كره الاخصائي العضو أو الجماعة لسبب أو لآخر فإنه يكون بذلك قد تخلى عن دوره المهني وعليه أن يكتسب بصيرة في مشاعره تمكنه من تحليلها وفهمها بأمانة ثم اخضاعها لتوجيهه حتى تسير في الحدود التي تضعها ب" إلزاماته المهنية.

٢- مشاعر أعضاء الجماعة The Group Members Feelings:

أن مشاعر عضو الجماعة تشتمل ايضا على جانبين أحدهما ايجابي والآخر

سلبي والمشاعر الايجابية مثل تقبل الاعضاء والجماعة - تقبل الاخصائى والمؤسسة. أما المشاعر السلبية فمثل كراهية عضو فى الجماعة أو الجماعة أو العداء الموجه للأخصائى.

وواجب الأخصائي هو مساعدة العضو على أن يتفهم مشاعرة ويتقبل تلك المشاعر بعد تفهمها - كما أنه يساعد العضو على التعبير عن مشاعره بطريقة سليمة.

فعلى سبيل المثال إذا وجد الاخصائي أن عضوا يحاول أن يتعدى عليه بأى وسيلة باستمرار عندئذ يجب على الاخصائى أن يحاول معرفة مغزى سلوك العضو، فربما كان عداؤه موجها إلى الاخصائى كمصدر للسلطة نتيجة لخبرات سيئة مع الآب أو بديلة أو سلطة سابقة أو أخصائى سابق. وإذا تأكد الاخصائى من نتيجة تحليله فعليه أن يحاول بلباقة أن يكسب العضو بصيرة فى سلوكه والمرحلة التالية لذلك هى مساعدة العضو على تقبل مشاعره إذ أن العضو قد يتعرض لارتباك شديد إذا ووجه بحقيقة مشاعره وإذا نجح الاخصائى فى ذلك فعليه بعدئذ أن يساعد العضو على التحكم فى مشاعره وتوجيهها وذلك لا يتم بسرعة فعلى الاخصائي أن يتمشى مع قابلية العضو للتغير. وطوال فترة التغير يساعد الاخصائي العضو على التعبير عن تلك المشاعر السلبية بطريقة سليمة مقبولة حتى يتم للعضو التحرر منها ولا يتعرض لكبتها أو لكبحها.

٣- مشاعر الجماعة Group Feeling:

أن الجماعة لا تتكون من مجموعة من الأعضاء بل أن لها خصائصها المنفصلة عن خصائص الاعضاء كأفراد. كما أن لها ذاتيتها وكيانها وعلى ذلك فلا يمكن البتة اعتبار مشاعر الجماعة كمجموع حسابى لمشاعر الاعضاء المكونين لها. إذ أن مشاعر الجماعة تختلف اختلافا بينا عن مشاعر اعضائها رغم أنها فى الأصل ناتجة عن تفاعل تلك المشاعر، وهذه الظاهرة معروفة بأسم التضاد الانشقى. فالعناصر المكونة لأى مركب كيماوى لا تعطى ذلك المركب

خصائصه. بل أن للمركب الكيماوى خصائصه خصائصه المختلفة تماما عن خصائص العناصر المكونة له. وعلى هذا القياس فإن مشاعر الجماعة هى حصيلة مشاعر الأفراد غير أنها مختلفة تماما عنها ولها خصائصها وسماتها المميزة لها.

وعلى الاخصائي أن يحاول أن يفهم مشاعر الجماعة ويدرس دوافعها ويحاول أن يتعامل معها بطريقة موضوعية فيتقبل مشاعر الجماعة مهما كان نوعها ومهما كان الدافع اليها ثم يحاول أن يكسب الجماعة بصيرة فى مشاعرها ويساعدها على تنمية العناصر الايجابية فى تلك المشاعر وعلى تقويم النواحى السلبية فيها وعلى التعبير عن مشاعرها بطريقة مقبولة.

فعلى سبيل المثال يرى كثير من علماء علم النفس الاجتماعى أن ثمة كمية من العدوان تنشأ تلقائيا مع تكوين الجماعة. فعلى الاخصائى أن يعترف بتلك الحقيقة ويتقبل عداء الجماعة - ويدرس كيفية تعبير الجماعة عن ذلك العداء ويحاول أن يكسب الجماعة بصيرة بذلك العداء بطريقة مقبولة كأن يتيح للجماعة الفرصة للعمل (ضد) الطبيعة فى مشروع خدمة عامة وبهذه الطريقة يساعد الجماعة على تفريغ تلك المشاعر العدوانية بطريقة سليمة.

المهارة فى استخدام واقع الزمن الحاضر:

Skill in Using the Reality of the Present

يعتبر الزمن الحاضر هو البعد الزمنى الرئيسى الذى يساعد فيه الاخصائى الجماعة واعضاءها لتحقيق أغراضهم.

وتعتقد «هيلين ٠ى فيليبس» فى أهمية الزمن الحاضر متأثرة بآراء التى تدحض آراء «فرويد»ولا تهتم بالماضى وتركز فقط على الزمن الحاضر على اساس أنه المجال الوحيد للحياة النفسية.

ولا يعنى ذلك إنكار الماضى انكارا تاما، ونفى تأثيره على سلوك الفرد أو الجماعة فى الوقت الحاضر. فالماضى يؤثر حقا فى السلوك الحالى غير أن

الاختلاف ينصب حول عمق ذلك التأثير ومداه.

ومن رأى «فرويد» الرجوع الى الماضي تماما لفهم السلوك الحالى أى أن الحاضر ما هو إلا إستمرار للماضى، والبقاء للماضى فقط إذ أنه يعيش فى الحاضر وعلى ضوئه تستطيع أن تتنبأ بالمستقبل.

ومن رأى «رانك» ألا نتوغل الى هذا الحد فى الماضى وان نركز على كيفية تعبير واستخدام الفرد أو الجماعة لخبرات الماضى فى الحاضر، أى أن فهم الماضى لا يتم منفصلا عن الحاضر بل متصلا به، وعلينا أن نتنبأ بالمستقبل فى ضوء الحاضر أيضا.

فالحاضر هو مكان التقاء الماضى بالمستقبل.

ولذلك فعلى الاخصائى ألا يرجع الى سجلات الاخصائي السابق عن الجماعة أو أفرادها إلا للضرورة ولفهم ماضى الجماعة فى ضوء سلوكها الحالى.

وقد يقع الاخصائى خصوصا إذا كان مبتدئا أو غير مدرب تدريبا كافيا فى خطأ فهم سلوك الجماعة الحالى فى إطار خبراتها الماضية وعلى ذلك يتوقع الاخصائي للجماعة انماطا سلوكية على ضوء فكرته عنها من سجلاتها القديمة. وربما تصرف الاخصائي فى ريادته للجماعة على ضوء تلك الافكار الخاطئة أو ربما كرر نمط ريادة الاخصائى السابق للجماعة.

وقد يرى الاخصائي اعضاء الجماعة كما كانوا منذ سنين خلت ثم يفاجأ الاخصائي بأن هؤلاء الاعضاء قد تغيروا فى الوقت الحال الى حد كبير عنهم فى الماضى، وربما الى أحسن أو إلى أسوأ.

لذلك فيجب على الاخصائى أن يتفهم الماضي بالقدر الذى يساعده على ريادة الجماعة فى الوقت الحالى بكفاءة أفضل بحيث لا يفصل الماضى عن الحاضر وينتقى من خبرات الماضى تلك التى ما زالت تعيش فى الحاضر وتؤثر فيه.

المهارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة.

Skill in stimulating and using Group Relations

تعتبر المهارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة من أهم سمات طريقة خدمة الجماعة. ويستخدم الاخصائي تلك المهارة لمساعدة الجماعة على النمو الاجتماعى.

وتتضمن تلك المهارة ما يلى:

أ- علاقة الجماعة كبؤرة أهتمام لعملية خدمة الجماعة:

Group Relations as the Focus for social Gtoup Work Process

يعمل أخصائي خدمة الجماعة على مساعدة كل عضو فى الجماعة على اقامة علاقات اجتماعية مع سائر اعضاء الجماعة حتى يحتل مركزا فى الجماعة يتفق مع قدراته وامكانياته.

ويجب أن يدرك الاخصائي أن العلاقات المتبادلة بين أعضاء الجماعة تلقائية بمعنى أنه لا يتسبب فى حدوثها بل عليه دراستها كظاهرة وفهمها واستخدامها حتى يحقق للجماعة والاعضاء النمو المنشود.

فالعلاقات الاجتماعية يتعامل معها الرائد المهنى بطريقة بناءه وعليه أن يتزود بالمهارة التى تمكنه من استخدام تلك العلاقات الاجتماعية كقوة ديناميكية تعمل على تنمية الجماعة.

وبالاضافة الى واجب الاخصائى فى مساعدة كل عضو على أن يجد له المكان الملائم فى نسيج علاقات الجماعة، فعليه بالإضافة إلى ذلك أن يعمل على توازن العلاقات الاجتماعية فى الجماعة ككل بحيث يضمن توزيع تلك العلاقات بين الاعضاء فى نمط يكفل للجماعة وحدتها.

وعلى الأخصائى أن يكون مدركا لاحتياجات كل عضو فى الجماعة حتى

يساعده على اقامة علاقات سليمة بالآخرين، وعليه ألا يحاول الاهتمام الزائد بعضو معين بحيث يعرقله ذلك عن اعطاء الأهمية اللازمة لسائر الاعضاء والجماعة.

ب- استخدام البرنامج كوسيلة لتقوية العلاقات الجماعية:

تزداد العلاقات الاجتماعية بين أفراد الجماعة قوة كلما التفوا حول هدف مشترك. وعلى ذلك فيستطيع الاخصائى مساعدة الجماعة على اختيار تلك البرامج التى تعمل على توحيد جهود الجماعة لتحقيق أهداف مشتركة، إذ أن كل عضو فى الجماعة يساهم ويشترك فى عملية وضع وتنفيذ البرنامج يشعر أن البرنامج قد أصبح ملكا للجماعة وأنه مرتبط بها وعلى ذلك يبذل العضو جهده فى تناسق مع جهود الآخرين لتحقيق الهدف المشترك.

جـ- ضبط النفس Containment:

على الاخصائي ألا يحاول أن يتدخل فى النشاط الجماعى إلا عند اللزوم ولا يستحسن أن يكون تدخله سافرا بل يفضل أن يتم ذلك التدخل بدون اشتراك واسهام واضح. وعدم تدخل الاخصائى إلا عند الضرورة يساعد الجماعة على أن تعتمد على نفسها فى النمو والتطور.

ولا يعنى ذلك أن يظل الاخصائى سلبيا تاركا الجماعة تعمل كيفما يحلو لها غير أن تلك المهارة تعنى أن الاخصائى يتدخل فى وقت ملائم بحيث يصبح تدخله ضروريا – وتعنى أيضا معرفة الاخصائي لكيفية التدخل بحيث لا تؤثر على الجماعة تأثيرا ضارا – وتعنى تلك المهارة أيضا أن الاخصائي يعرف المواقف التى لا يتدخل فيها من نشاط الجماعة.

د- علاقات الجماعة فى المواقف الحرجة Group Relations in Crisis

فى بعض الأحيان تتعرض الجماعة لبعض المواقف الحرجة التى تهدد تماسكها وتعرضها للتمزق. وفى تلك المواقف يجب أن تشعر الجماعة بأن

الاخصائي يقف بجانبها وبأنه يمد لها يد المساعدة، وعلى الاخصائى فى تلك المواقف أن يزيد من مقدار تدخله فى التفاعل الجماعى حسب ما يتطلبه الموقف غير أن تدخله يجب أن يتركز حول مساعدة الجماعة على التغلب على الموقف الحرج وليس بغرض اعتماد الجماعة عليه فى مواجهة تلك المواقف فيساعد الاخصائي الجماعة على تفهم الموقف وتحليله وتحديد العوامل المتسببة فى حدوثه ثم تقييم استجابة الجماعة كجماعة وكل من أعضائها للموقف ثم مناقشة الحلول المقترحة ووضع خطة العمل لمواجهة الموقف ثم تقييم الخطة بعد ذلك.

المهارة في تكوين علاقة مهنية:

العلاقة المهنية هى تفاعل سيكلوجى بين مهنى وعميل يرتكز على مبادئ وأسس المهنة ويتسم دائما بالثقة والموضوعية.

فالمقصود بالعلاقة إذن ذلك التفاعل النفسى الذى يحدث بين أى مهنى مثل الطبيب أوالاخصائى وبين عميله سواء أكان مريضا أو فردا أو جماعة، وطالما أن التفاعل السيكلوجى موجود بين الأفراد عامة وبين الجماعات فإن ذلك التفاعل السيكلوجي بين المهنى والعميل يختلف بالطبع عن ذلك الموجود بين الأفراد والجماعات الطبيعية - إذ أنه يؤدى غرضا معينا تهدف اليه المهنة، فهو تفاعل موجه له غرض محدد ويتم توجيهه عن طريق المهنه.

وطالما أن ذلك التفاعل السيكلوجي الموجه يخدم أغراض المهنة فأنه يتشكل حسب قواعد وأصول تلك المهنة. فأسس العلاقة المهنية فى الخدمة الاجتماعية ترتكزا أساسا على مبادئ الخدمة الاجتماعية، غير أن العلاقة المهنية دائما وفى أى مهنة تتميز بالثقة من جانب العميل فى مقدرة المهنى على خدمته وفى الثقة الى يوليها المهنى لنفسه فى أن معلوماته و [illegible] مهاراته تساعده وتمكنه على أداء واجبه المهنى وفى ثقته أن فى مقدوره أن يساعد العميل. كما أن العلاقة المهنية تتميز دائما بالموضوعية، بمعنى أن المهنى لا يتحيز شعوريا أو لا

شعوريا ضد العميل أو معه - إذ أن ذلك التحيز يمنع المهنى من استخدام مهاراته في افادة العميل وخدمته.

أسس العلاقة المهنية في الخدمة الاجتماعية:

١- الاحترام: أن الاخصائي الاجتماعي يحترم عميله بمعنى أنه لا يسفهه أو ينتقد سلوكه أو ما يبدر عنه كما أنه يحترم مشاعرة ولا يسخر منها.

٢- التقبل: إذ أن الاخصائي لا يتحامل على العميل لاى سبب ويتقبل ما يبدر منه على أساس أنه أحد مظاهر مشكلته.

٣- السرية: فالاخصائي يحترم أسرار العميل ولا يفشيها لاى شخص ولا يذيع منها إلا ما هو فى صالح العميل وبموافقة العميل نفسه. والسرية أحد العناصر الأساسية في العلاقة المهنية - فإذا ما أقتنع العميل بأن الاخصائي الاجتماعي مؤتمن على الأسرار فإنه سيزداد ثقة فيه وبالتالى تقوى العلاقة المهنية بين الاخصائي والعميل.

٤- الثقة: أنها كما سبق القول أحد العناصر الأساسية فى أى علاقة مهنية. وهى من جانبين - من جانب العميل ومن جانب الاخصائى، فالأخصائي يثق فى قدرته على مساعدة العميل كما أنه يثق فى امكانية العميل على الاستجابة والتغير. أما العميل فإنه يثق فى مقدرة الاخصائي على مساعدته على الوصول الى الغرض من طلبة للخدمة.

٥- الموضوعية: فالعلاقة المهنية تتسم بأنها هادفة متحررة من أى غرض أو تحيز شخصي. لذلك فعلى الاخصائي ألا يتجاوب مع مشاعر العميل بدرجة تجعله يتحيز لجانب العميل وينسى دوره المهنى - أو إذا كان العميل صديقا شخصيا للاخصائي الاجتماعى ورغم ذلك يقبل الاخصائي الاجتماعى أن يعمل معه فإنه حتما سيتأثر بعامل الصداقة ويتحيز للعميل وفى هذه الحالة لن تصبح العلاقة المهنية موضوعية بأى حال وسيعمل

الاخصائى الاجتماعى لخدمة صديقة عى أساس أنه يقدم له خدمة شخصية. فالعلاقة المهنية اذن لا يمكن أن تقوم بين الاخصائى وأحد اصدقائه أو أقربائه.

كما أن الاخصائى قد يجد نفسه مدفوعا لكراهية العميل وقد لا يجد سببا وجيها لذلك، وفى هذه الحالة يكون السبب لا شعوريا فربما كانت ظروف العميل أو سمات شخصيته تثير عند الاخصائى مشاعرا غير سارة. فإذا لمس الاخصائى ذلك وجب عليه أن يقيم ذاته ويحاول أن يتحرر من ذلك التحيز.

وربما كان سبب التحيز شعوريا. فالأخصائي يميل الى كراهية العميل لاى سبب ظاهرى. وفى هذه الحالة أيضا يجب على الاخصائي أن يتحرر من ذلك التحيز.

وإذا وجد الاخصائى أنه لن يستطيع أن يتحرر من التحيز الشخصى سواء. كان لجانب العميل أو ضده فعليه أن يرفع الأمر للمشرف وربما تنحى الاخصائى عن العمل مع الحالة. وقد يلجأ العميل إلى تحويل العلاقة المهنية الى علاقة شخصية طمعا فى أن يتقرب من الاخصائى كى يؤدى له الخدمة على نحو ما يتمنى العميل. وعلى الاخصائى أن يوجه العلاقة المهنية بلياقة الى بؤرتها المهنية بدون أن يمس سائراً أركان العلاقة المهنية مثل احترام العميل والعلاقة المهنية ضمانا لعدم تحيزها تعتبر أنها قائمة بين ثلاثة أركان – العميل والاخصائى والمؤسسة – فالاخصائى لا يتعامل مع العميل إلا بقدر ما تسمح به أهداف ووظيفة المؤسسة. ووجود المؤسسة طرفا ثالثا فى العلاقة المهنية يحد حتما من تحيز الاخصائى للعميل.

ونرى أن العلاقة المهنية يجب أن تقوم بين أربعة أركان لا ثلاثة العميل – الاخصائى – المؤسسة – المهنة.

وقد يرد على ذلك بأنه لا ضرورة للمهنة كركن أربع من أركان العلاقة المهنية مدام أن الاخصائى يعتبر شخصا مهنيا أى أنه يمثل المهنة كما أن

المؤسسة هي الأخرى لها أغراض مهنية.ولكن مهنة الخدمة الاجتماعية ما زالت حديثة ولم ترسخ قواعدها المهنية بعد.رسوخا قويا كمهنة الطب مثلا. ذلك فإن الاعداد المهني للاخصائي الاجتماعي ما زال ناقصا وخاصة في مجتمع مثل جمهورية مصر العربية إذ أن الاخصائي الاجتماعي يتخرج في معاهد الخدمة الاجتماعية وهو حديث السن ولم يتعلم من المهنة إلا مضمونها العام – ولذلك فإنه قد يتعرض لمواقف تنسيه دوره المهني الى حد قليل أو كثير ولكن – إذا تذكر الاخصائي الاجتماعي باستمرار أن ثمة مهنة معينة يلتزم بها وبقواعدها وأسسها – فإنه بلا شك يساعد على عدم التحيز.

فوجود المهنة اذن كركن رابع في العلاقة المهنية هام وضروري إذ أنه يعطى تلك العلاقة باستمرار طابعها المهني الخاص.

٦-الديمقراطية:

فالعلاقة المهنية لا تضغط على العميل بأى صورة ولا تفرض عليه حلولا معينة – فالعميل يؤثر في العلاقة المهنية بدوره غير أن تأثيره فيها يكون تحت توجيه الاخصائي – ومعنى ذلك أن العلاقة المهنية ليست من طرف واحد فقط هو الاخصائي الاجتماعي الذى يفرض على العميل ما يراه في صالحه.

فالعلاقة المهنية تسمح للعميل بأن يعبر بانطلاق عن ذاته كما أنها تسمح له بأن يقبل أو يرفض الخدمة.

والعلاقة المهنية تعتبر المعبر الذى تصل بواسطته خدمات المؤسسة الى العميل عن طريق الاخصائي الذى يمثلها ثم يوصل الاخصائي بدوره الخدمة الى العميل عن طريق العلاقة المهنية.

كما أن العلاقة المهنية تخلق المناخ الذى يوفر للعميل الطمأنينة – فيبدأ في عرض مطالبة على الاخصائي بدون خوف أو وجل.

وهي تتميز بالدفء والحرارة والمشاركة الوجدانية –٠إذ أن كل ذلك يؤكد

للعميل ذاته كأنسان - فيبدأ فى أن يستعيد ثقته بنفسه - ويبدأ بالتالى فى علاج مشكلته أو مساعدة نفسه.

والعلاقة المهنية تبدأ مع بداية اتصال الاخصائى بالعميل - وهى كتفاعل سيكلوجى لا تتم إلا بالاحتكاك المباشر بين العميل والأخصائى والمؤسسة المهنية - أما إذا بدأت بين ركنين أو ثلاثة فقط فإنها لا تكون قد اكتملت وصح أن نقول أنها قد بدأت فهى لا تبدأ إلا إذا تم التفاعل بين هذه العناصر الأربعة بعضها بعض.

ولا تستمر العلاقة المهنية أبد الدهر إذ أنها محددة بالفترة التى تبدأ فيها مساعدة العميل وتنتهى بانتهاء تلك المساعدة: فهى إذن محددة بالمساحة الزمنية الي يعمل فيها الاخصائي مع العميل ملتزما بالقواعد المهنية ولا يعنى ذلك أن الأخصائى يتجاهل العميل بعد ذلك إذا صادفه فى الطريق أو إذا زاره فى المؤسسة، فربما احتاج العميل إلى مساعدة المؤسسة مرة أخرى - فيعتقد أن الاخصائي قد مل مساعدته فيحجم عن طلب المساعدة من المؤسسة. لذلك يجب أن تكون العلاقة بين الاخصائي والعميل الذى انتهت مساعدته ودية بدون أن تبلغ عمق العلاقات الشخصية.

غير أننا نحب أن نشير هنا أننا لا نوافق البتة على أن يعمل الاخصائي مع فرد أو جماعة لمدة طويلة إذ أن البعد الزمنى كفيل مهما كانت مقدرة الاخصائي بأن يحول العلاقة المهنية الى علاقة شخصية. لذلك فيجب أن يعمل الإخصائي مع العميل سواء أكان فردا أو جماعة لمدة محددة - ولا نقول مدة قصيرة - أما مدى ذلك الزمن فإنه يتأثر بمقدرة الاخصائى واستعداده المهنى - ونوع المجتمع الذى يعمل فيه، فإذا كان يعمل فى قرية مثلا فإن مدة بقائه فيها لا يجب أن تكون طويلة إذ أن مجتمع القرية الصغير يتسم بأن العلاقات الاجتماعية فيه قوية وشخصية وعميقة. لذلك لابد أن يتأثر الاخصائى الاجتماعى بذلك ويجنح الى أن تكون علاقاته بالعملاء شخصية. أما

الاخصائي الذى يعمل فى مدينة كبيرة فإنه لا يتأثر بذلك العامل بالمدى الذى يتعرض له زميله فى القرية وبالتالى يستطيع أن يقضى فترة أطول مع عملائه.

وفى خدمة الجماعة يقوم الاخصائي الاجتماعى باقامة علاقة مهنية بينه وبين الجماعة على النحو الذى سبق توضيحه - كما أن يقيم علاقة مهنية بينه وبين أفراد الجماعة كأفراد.

وتختلف مهارة كل أخصائى فى تكوين العلاقة المهنية، فبعض الاخصائيين يستطيع أن يقيم علاقة مهنية سليمة بينه وبين الجماعة وأفرادها فى مدة قصيرة نسبيا. وآخر قد يعجز عن أن يقيم علاقة مهنية على الأسس السابقة إلا بمشقة كبيرة.

العوامل التى تؤثر على العلاقات وتتصل مباشرة بمهارة الاخصائى[1]:

هناك عوامل متعددة تؤثر على العلاقات بين الاخصائى والجماعة التى يعمل معها وسنحاول أن نذكر أهمها:

١ - الخبرات الاسرية:

فالاسرة هى الجماعة الاولى الى يولد فيها الطفل ويكتسب منها اسلوبه فى الحياة فالطفل الذى تدلله اسرته وتستجيب لرغباته أو على العكس تحرمه ولا تستجيب لرغباته يتوقع نفس المعاملة التى يعامل بها من كل من يتصل بهم خارج اسرته أيضا لذلك.

وجب على أخصائي الجماعة أن يكون واعيا لتلك الحيقة ذات التأثير الفعال على علاقات أعضاء الجماعة بعضهم بالبعض الآحر، وكذلك علاقاتهم به، وبذلك يكون قديرا على أدراك دوافع السلوك والعلاقات فى الجماعة، وتوجيهها بصبر وأناة، وعلى أساس سليم، لصالح الفرد والجماعة.

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، مرجع سابق، ص ص ٢٠٧ - ٢١٩.

٢ - السلوك العدواني:

ان النزعة الى الاعتداء حالة نفسية يشعر بها كل انسان، ولكن الفرق بين فرد وآخر هو أن المواقف المثيرة للاعتداء تختلف من فرد إلى آخر، وكذلك تختلف اساليب التعبير عن نزعة الاعتداء من فرد الى فرد اختلافات بينه سواء فى نوعها أم فى درجتها، وهى تتراوح بين المكايدة والقتل، والسلوك العدوانى هو نوع من الهجوم الذى يتبع غالبا الحاجة فى الدفاع، سواء أكانت هذه الحاجة حقيقة واقعية أم خالية، فالسلوك الاولاد الصغار العدوانى فى الجماعات، يعبر غالبا عن خوفهم وقلقهم واضطرابهم وعدم شعورهم بالامن خاصة إذا ما اخطأوا أو سلكوا سلوكا غير مرغوب فيه، فإذا ما تناقش اثنان وسلك احدها سلوكا عدوانيا عنيفا وتحدث بصوت عال عرفنا أن سلوكه هنا ما هو الا تعبير عن خوفه وعدم اطمئنانه. وكذلك الشخص القاسى المستبد أو المشاغب أو المتعاظم أو «المهرج» ما هو فى الحقيقة الا شخص يظهر بسلوكه هذا، خوفه وعدم طمأنينته، سواء أكان ذلك من الجماعة التى هو فيها. أم من [illegible] التى نشأ فيها، أو من أى مصدر آخر، ولا شك أن معرفة الاخصائى بالاساليب المختلفة التى تتخذها النزعات العدوانية يؤثر فى علاقته مع أعضاء الجماعة، وبخاصة إذا ادرك أن النزعات العدوانية شئ طبيعى وتأخذ أساليب تختلف عن بعضها تبعا لاختلاف العمر الزمنى للأفراد ومستوياتهم الاجتماعية.

ومن المرغوب فيه أن ينظر الاخصائي الى السلوك العدواين على أنه تعويض عن ضعف يجب عليه أن يتقبله، ويحاول أن يشعر صاحبه بالأمن والطمأنينة عن طريق الحياة الجماعية للجماعة.

وفى بعض الآحيان يعكس أخصائى الجماعة سلوكه العدوانى الذى أكتسبه نتيجة لعدم شعوره بالأمن المادى أو العاطفى، وبخاصة فى بيئته الأولى على الجماعة التى يعمل معها، لذلك يجب على الاخصائى ان يكون واعيا لتلك الحقيقة، كما يجب عليه أن يقوم سلوكه باستمرار حتى لا يقع فى مثل هذا الخطأ

وقد يظهر الاولاد بعض الاساليب العدوانية تجاه الاخصائي، وفي هذه الحالة يجب عليه أن يتقبل هذه الاساليب، ويحاول أن يدرك معنى صياحهم وصراخهم وسلوكهم العدواني، والدوافع التي دعت اليه، حتى يستطيع أن يساعدهم ويوجههم، ولا تنهدم العلاقة القائمة بينه وبينهم. وقد يقابل سلوك الأولاد العدواني تجاه اخصائي الجماعة أحيانا اخصائي يعاني القلق وعدم الأمن والطمأنينة، وبذلك تكون استجاباته عادة عدوانية أيضا، ويكون ذلك سببا في تقويض العلاقة القائمة بينه وبينهم، ولهذا فإن معرفة الاخصائي لحاجاته، وفهمه لنفسه، وإدراكه لدوافع سلوكه ضروري كي يستطيع أن يسوس سلوك اعضاد الجماعة العدواني، ويصون العلاقة بينه وبينهم، بل ويعمل على تقويتها.

وفي بعض الأحيان، يكون السلوك العدواني لاحد اعضاء الجماعة، نتيجة لتقليده لاحد الاعضاء الآخرين المقربين اليه، أو ذوى النفوذ والسيطرة في الجماعة. وهنا يجب على اخصائي الجماعة أن يتقبل هذا الاسلوب من السلوك ولا يغضب له، ويحاول أن يكتشف الدوافع الحقيقية له، ويعمل على معالجتها حتى لا يكون لهذا السلوك تأثير سلبي على الحياة الجماعية للجماعة وأعضائها.

والخلاصة، يمكن أن نقول ان معرفة الاخصائي بالاساليب المختلفة التي تتخذها النزعات العدوانية، ويؤثر في علاقته مع اعضاء الجماعة التي يعلم معها، كما يؤثر في العلاقات بين الأعضاء أنفسهم.

٣- اختيار الاخصائي الجديد:

تتوقف طريقة اختيار اعضاء الجماعة للأخصائي الذى يبدأ العمل معهم، لحد ما على خبراتهم السابقة مع الكبار، لأن الاخصائي ما هو إلا واحد ممن قاموا ويقومون بضبط سلوكهم. فمثلا، كأن يطلب الكبار منهم بأساليب مختلفة وقف اللعب لتناول العشاء، وعدم أكل الحلوى قبل تناول العشاء، وعدم لعب الكرة وأداء الواجبات المدرسية، ويقولون لهم ما هو صحيح وما هو

خطأ، ولا شك ان ذلك كثيرا ما يختلف عما يشعرون به ويريدونه وما الاخصائي إلا مماثل لهؤلاء الكبار، فهم يريدون أن يعرفوا الى اى مدى هو مختلف عن الكبار الذين سبق أن عرفوهم، وكذلك الى اى مدى سيتساهل معهم حتى يعملوا ما يريدون وإلى أى مدى سيفهمهم ويثقون به.

ففى الاجتماعات الاولى للجماعة، يكون الاخصائى محط انظار اعضائها الذين ينظرون الى وجهه وملابسه، وكيف يمشى وكيف يتكلم، ثم يبدأون فى سؤاله عن بعض الاشياء كالتى قد يعرفون أنها مخالفة للتعليمات، إلا أنهم يريدون أن يعرفوا الى أى مدى يفهم الاخصائى ذلك ثم يصدرون بعد ذلك حكمهم عليه وعلى شخصيته وسلوكه. وربما يجرى الاعضاء فى غرفة الاجتماع، ويجلسون على المناضد، ويسب بعضهم البعض، وكأنهم يظهرون له عدم المبالاة والاهتام به، وينتظرون ما سيتخذه حيال هذا السلوك من اجراءات. وهنا قد لا يهتم أحد الاخصائيين بذلك، وعلى أنه «اختبار من الجماعة»، فى حين يشير آخر كل هذه المشكلات، ويقوم بتقويم الجماعة - ما يجب أن يسلكوه ويفعلوه. ولاشك أن هذا هو الاسلوب الصحيح.

وقد يظهر الاعضاء سلبيتهم للاخصائى وعدم الاهتمام به وبما يقول وهنا يجب عليه ألا يشعر بعدم تقبل الجماعة له، لأنه إذا شعر بذلك صعب عليه أن يوجد ويكون علاقة سليمة طيبة مع الجماعة واعضائها، وما عليه هنا الا أن يساعدهم على أن يعبروا عما يشعرون به، سواء أكان ذلك نحوه أم نحو المؤسسة، أم نحو أى ناحية أخرى. وبذلك يساعدهم على التنفيس عام يشعرون به ويضايقهم، ويزيل مخاوفهم التى تنتج عادة من عدم معرفتهم للاخصائى الذى سيقوم بمساعدتهم.

ولا شك أن مدى ادراك ومعرفة اخصائى الجماعة بكل هذه العوامل يسعده على ايجاد وتكوين علاقات مهنية بينه وبين الجماعة وأعضائها، ويكون قديرا على مساعدتهم وتوصيل خدمات المؤسسة لهم.

٤ - أساليب استجابة الأفراد:

إن كل فرد لديه خبرات معينة بالنسبة للأشخاص الذى يمثلون السلطة لديهم. فمثلا نجد أن والد أحد الاعضاء يقوم بضربة كلما سلك سلوكا معينا، وأن والدة عضو آخر لا تتحدث معه كلما ارتكب خطأ معينا. هذا النوع من السلوك الذى يتكرر باستمرار فى حياة هؤلاء الاعضاء يصبح أسلوبا مميزا لهم. فالعضو الذى يضربه والده كلما أخطأ وسلك سلوكا معيبا، يربط الخطأ بالعقاب، سواء أكان ذلك فى حضور والده أم فى غيابه، لأنه تعود على ذلك بصفة مستديمة. فإذا ما حدث ذلك فى الجماعة ولم يقم الاخصائى بعقابه سيفترض عضو الجماعة ضعف الاخصائى، وربما تطرق هذا الاعتقاد الى الاخصائى نفسه.

والحقيقة، أن هذا الفرض وهذا الاعتقاد خطأ. فالمريض بسوء التغذية يحتاج الى التغذية بغذاء كامل يحتوى على المواد الغذائية التى يحتاج اليها، حتى يبرأ ويصبح بدنه، ولا يجوز أن يعطيه الغذاء غير الكامل بحجة أنه تعود على ذلك. ولا تختلف الحاجة الى الطعام عن الحاجة الى الحب، والفهم، وحسن المعاملة، والتوجيه بالنسبة للفرد.

ويجب أن نفهم هنا أن والد الطفل الذى يضربه كلما أخطأ كون لدى الطفل أسلوبا من الاستجابات غير السليمة - وهو الضرب عند الخطأ - وهذا يعنى نوعا من الامن لدى الطفل، وأنه ينتظر أن يلقى من الاخصائى نفس المعاملة التى يلقاها من والده.

ويجب على الاخصائى ألا يخشى أن يقول عليه مثل هؤلاء الأولاد أنه شخص ضعيف لين فى معاملتهم، لأن ذلك سيكون بداية لتكوين خبرات صحيحة سليمة بين الآولاد والكبار، وتختلف عن تلك التى سبق تكوينها. ويجب على الاخصائى أن تكون معاملته للاعضاء معاملة تتصف بالحكمة والاتزان ووضع الحدود اللازمة التى تتطلبها المواقف الإجتماعية المختلفة دون تطرف أو مغالاة.

ولا شك أن تكوين العلاقات، يتأثر بمدى معرفة وإدراك الاخصائي أن الخبرات المعينة للأفراد لا يمكن تغييرها أو تعديلها إلا تدريجيا، وأنها قد تتطلب وقتا طويلا، ومجهودا كبيرا حتى يتم هذا التعديل أو التغيير.

٥- لكل سلوك غرض:

يعبر سلوك الانسان عن مشاعره الدفينة المتغيرة. وغالبا ما يعتقد الكبار أنهم يستطيعون تغيير السلوك الطفلي بسهولة. فهم يقولون لا تقضم اظافرك، واجلس معتدلا، ولماذا تنسى قلمك الرصاص باستمرار، واسكت ولا تكذب، معتقدين أن هذه الاوامر والنصائح ستؤتي ثمارها المرجوة. والحقيقة، أن كل هذا غير مجد حتى لو استجاب لها الافراد، لأن استجاباتهم لها ستكون مؤقتة، وغالبا تكون نتيجة للخوف أو الخجل من هؤلاء الكبار.

ان وراء كل سلوك دافع وغرض. فقضم الاظافر سلوك وراءه دافع قد يكون الخوف والقلق والاضطراب وعدم الشعور بالأمن والطمأنينة. وما البكاء والصياح، والتبرم، والملل، إلا مشكلات تشبه مشكلة قضم الاظافر.ويستطيع الاخصائي ان يوقف قضم الاظافر أو البكاء عن طريق نهي عضو الجماعة مباشرة إلا أن هذا لا يمكن ان يحل المشكلة الاساسية حتى ولو كف العضو مؤقتا عن البكاء أو قضم اظافره، لأن الاخصائي لم يراع ولم يفكر في الدوافع الاساسية للسلوك في هذه الحال. ومن المفيد في مثل هذه الحالات، أن يبحث الاخصائي ويفكر عن الاسباب الحقيقية الدافعة بالنسبة لهذا السلوك، ويعمل على مساعدة مثل هؤلاء الاعضاء، والتي غالبا ما تحتاج الى خبرة المتخصصين في هذه النواحي.

ولا شك أن عدم ادراك الاخصائي وفهمه لهذه الحقيقة يساعد على عدم قدرة عضو الجماعة على التكيف في الجماعة وتكوين علاقات طيبة مع الجماعة وأعضائها وكذلك مع الاخصائي نفسه.

٦- معرفة الاخصائى لحدوده وما ينقصه من مهارة ودراية:

يجب على اخصائى الجماعة أن يعرف قدراته ومهاراته وإمكانيات حتى يستطيع ان يستغلها ويستخدمها لخدمة الجماعة وأعضائها، وايجاد علاقات طيبة معهم.

٧- معرفة الاخصائى لمدى نشاطه وتدخله فى المواقف الاجتماعية للجماعة:

هناك بعض المواقف الجماعية التى قد يشعر اخصائى الجماعة فيها بوجوب تدخله للقيام بدور فيها، فى حين ان الجماعة ترى - وهى على حق - انها تحتاج الى حل مشكلتها وحدها دون تدخله، كما قد يشعر الاخصائى احيانا بعدم أحقية تدخله فى مواقف أخرى فى حين ان الجماعة ترى - وهى على حق - أنها فى حاجة لتدخله ومساعدت لها على حل مشكلاتها لما يتمتع به من سلطة وخبرة. وعلى كل، فإن مقدرة الاخصائى على معرفة المواقف الاجتماعية فى الجماعة التى يجب ان ينشط ويتدخل فيها، وتلك التى يجب عليه الا ينشط ويتدخل فيها، لها آثر كبير فى تحديد علاقة الاخصائي بالجماعة واعضائها.

ويجب أن نعرف أنه ليس من الصواب دائما أن نترك اعضاء الجماعة لتبحث وتقرر كل ما تريد أن تقوم به الجماعة وتؤديه من أعمال، إذ يجب على الاخصائى الذى يعمل معا، وما يتمتع به من خبرات ومهارات فى محيط العمل مع الجماعات، أن يعرف حاجات الجماعة ومدى المساعدة التى تحتاجها فى المواقف المختلفة.

وفى بعض الآحيان، نجد أن سلبية الاخصائى وعدم تدخله فى المواقف الاجتماعية التى تحتاج الى نشاطه وتدخله، لها أثرها السيىء كتلك المواقف التى لا تحتاج الى نشاطه وتدخله ويتدخل فيها.

٨- عدم اقبال الجماعة على الاستفادة من المهارات الخاصة التى يريد الاخصائى أن يقدمها لها:

من الطبيعى ان يفكر الاخصائى عند وضع وتصميم برامج الجماعة فيما يتميز به هو من مهارات خاصة، ويريد أن يفرض هذه المهارات على الجماعة ويخدمها عن طريقها. فمثلا، نجد أن الاخصائي الماهر فى الموسيقى، يريد أن يصبغ برامج الجماعة بالغناء والموسيقى، وكذلك الاخصائى الماهر فى الاشغال الفنية، أو الرياضية أو الفنية، يريد أن يخدم الجماعة عن طريق ممارسة الاشغال الفنية أو الرياضية البدنية، أى عن طريق أوجه النشاط التى يتقنها.

وفى الواقع أن هذا خطأ، إذ يجب على الاخصائي أن يعرف أن لكل جماعة حاجاتها ورغباتها وميولها الخاصة، وأنه يستطيع أن يساعدها على النمو والتقدم دون التقيد بفرض نوع معين من النشاط الذى يتقنه، وله مهاراته الفائقة فيه.

سادسا: المهارة فى تحليل موقف الجماعة[1]:

Skill in Analyzing the Group Situation

يجب أن تكون لدى الرائد المهارة فى تحديد الفروض والتفسيرات والتعديلات التى تتصل بدوره مع الجماعة، بمعنى أن يشرح للجماعة كل آرائه ويفسرها لهم بوضوح وإذا ما عنى له اجراء أى تعديل فى أى ناحية تتصل بالجماعة فلابد أن يخطر الجماعة بها أولا بأول. ولابد أن يعمل الرائد على تشجيع اعضاء الجماعة على الاشتراك فى ابداء الآراء وتخطيط البرامج [illegible]. وأن يبرز قادة منهم يعاونون الجماعة على أداء مشروعاتهم المختلفة، كما يشجع الجميع على تحمل المسئولية فى أداء البرامج العامة للجماعة.

سابعا: مهارة الاشتراك مع الجماعة:

Skill in Participation with the Group

لابد أن تتوافر لدى الرائد المهارة فى تحديد الفروض والتفسيرات والتعديلات

(١) انيس عبد الملك، مرجع سابق، ص ١٨٩ - ١٩٠

التى تتصل بدوره مع الجماعة، بمعنى أن يشرح للجماعة كل آرائه ويفسرها لهم بوضوح وإذا ما عنى له اجراء أى تعديل فى أى ناحية تتصل بالجماعة فلابد أن يخطر الجماعة بها أولا بأول. ولابد أن يعمل الرائد على تشجيع اعضاء الجماعة على الاشتراك فى ابداء الآراء وتخطيط البرامج المختلفة. وأن يبرز قادة منهم يعاونون الجماعة على أداء مشروعاتهم المختلفة، كما يشجع الجميع على تحمل المسئولية فى أداء البرامج العامة للجماعة.

ثامنا : مهارة استغلال امكانيات المؤسسة وموارد المجتمع:

Skill in Using agency and Cmmunity Resources

لابد أن يسعى الرائد الى مساعدة الجماعة فى معرفة وتحديد كل الموارد الى يمكن أن تكون ذات فائدة لها فى ممارسة البرنامج.

ولابد أن يكون قادرا على مساعدة بعض أفراد الجماعة لكى يستغلوا احتياجاتهم داخل الجماعة وذلك بتحويلهم إلى الموارد الآخرى التى تحيط بالمؤسسة أو التى يهيؤها المجتمع لمساعدة هؤلاء الافراد.

تاسعا: مهارة التقييم Skill in Evaluation

يجب أن تتوفر لدى الرائد المهارة فى تسجيل نمو وتطور الجماعة والاجراءات التى اتبعت والتى تتبع فى العمل معها.

ولابد أن تكون لديه القدرة على استغلال هذه التسجيلات ومساعدة الجماعة على ضوء هذه التسجيلات، والتجديد الدائم الذى يساعد على تحسين أحوال الجماعة على هدى التجارب التى أظهرتها هذه التسجيلات والتقارير.

العلاقة بين مبادئ خدمة الجماعة والمهارات الاساسية:

من المعروف أن مبادئ خدمة الجماعة هى الأسس أو القواعد التى يجب على الأخصائى الالتزام بها فى عمله مع الجماعة وهى موجهات لسلوكه

(١) محمد محمود مصطفى مرجع سابق ص ٤٢، ٤٤.

توضح له معالم الطريق الى تحقيق الاهداف الاساسية، وهذه المبادئ تنبع من الاديان السماوية والحقائق العلمية للعلوم الاجتماعية والنفسية والخبرة من الممارسة، وتتعدد هذه المبادئ التى تضع فى مجملها النمط السلوكى لاخصائى الجماعة والذى يميزه عن سلوك غيره من غير المهنيين.

واخصائى الجماعة كشخص لديه من الاستعدادات الشخصية الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية ما يؤهله للاستفادة من الاعداد المهنى النظرى والعملى حتى يصبح لديه من المهارات الاساسية ما يمكنه من ممارسة دورة بنجاح مع اعضاء الجماعة، لا يكتسب هذه المهارات الا عن طريق التدريب والممارسة العملية التى تحول ما لديه من المعارف والمبادئ والفلسفة الى قدرة على الاداء المتقن السريع بأقل جهد أى يصبح قادرا على السيطرة على عمليتى التغير والنمو.

ونلاحظ أنه بالالتزام بمبدأ الدراسة المستمرة لاعضاء الجماعة والجماعة ككل وبرامجها والمؤسسة بأهدافها ولوائحها وشروط الانتفاع بخدماتها وعلاقتها بالمؤسسات الآخرى فى البيئة المحيطة بها، يستطيع الاخصائي ان يكتسب الفهم لوظيفة مؤسسته وعن طريق الالتزام بمبدأ استخدام الموارد ومبدأ تكوين علاقة طيبة بينه وبين اعضاء الجماعة قوامها الاحترام والثقة والحرية المتبادلة يستطيع الاخصائى أن يكتسب القدرة على استخدام وظيفة المؤسسة فى استقبال ومقابلة الاعضاء الجدد وكذلك عند مساعدته لاعضاء الجماعة داخل اجتماع الجماعة أو خارج الاجتماع أو عند تحويل الاعضاء الى أخصائى خدمة الفرد أو الاخصائى النفسى أو طبيب المؤسسة أو تحويلهم إلى مؤسسات أخرى فى المجتمع المحلى.

كذلك نلاحظ أنه بالالتزام بمبدأ التفاعل الجماعى الموجه ومبدأ تكوين العلاقة الطيبة بينه وبين اعضاء الجماعة ومبدأ الخبرات التقدمية التى يتيحها البرنامج يمكن أن يكتسب المهارة فى استخدام العلاقات الجماعية لتحسين

وتوطيد العلاقات بين اعضاء الجماعة واستخدام قوتي النبذ والتقبل لتغير انماط السلوك وتعديل الاتجاهات بما يحقق اداء اجتماعي أفضل للأعضاء.

كذلك نلاحظ أنه بالالتزام بمبدأ الدراسة المستمرة ومبدأ التقويم وايضا مبدأ الاهداف المعينة للجماعة يمكن للاخصائي أن يدرك كل ما يدور داخل الجماعة وتأثير العوامل المختلفة على تفاعلات وعلاقات الاعضاء ومن ثم يستطيع أن يكتسب المهارة فى استخدام الواقع الذى تعيش فيه الجماعة فى الزمن الحاضر ليكون مصدرا لخبرات جماعية ايجابية تساعد على وقاية الاعضاء من الوقوع فى الاخطاء وعلى تنمية قدراتهم وخبراتهم.

كذلك نلاحظ انه بالالتزام بمبدأ العلاقة الطيبة بين الاخصائى واحترامه للاعضاء وثقته فيهم ومنحهم حرية التعبير عن افكارهم ومشاعرهم يستطيع ان يكتسب المهارة فى تقدير واستخدام المشاعر سواء كانت مشاعره الذاتية أو مشاعر عضو الجماعة أو الشعور الجماعى وسواء كانت هذه المشاعر سلبية أو ايجابية حيث انها تكون جزءا من كيان وشخصية العضو كما أنها تكون جزءا من بناء الجماعة وشبكة العلاقات والاتصال فيها.

الباب الرابع

مؤسسات العمل مع الجماعات

تعد الادارة من الطرق المساعدة للخدمة الاجتماعية حيث تمارس تلك المهنة في مؤسسات اجتماعية حكومية أو أهلية أو مشتركة .

لذا كان لزاما على الاخصائي الاجتماعي أن يحاط علما بالاساليب الادارية المعاصرة والتى تعتبر ركائز تساعد المهنة على تحقيق اهدافها .

ويتم تناول كل ما يتعلق بعلم الادارة وادارة المؤسسات الاجتماعية فى مقررات أخرى الا اننا هنا نهتم بمؤسسات العمل مع الجماعات فى المقام الأول . لذا فاننا سنشير الى المؤسسات الاجتماعية بوجه عام وفى عرض سريعا وصولا الى الحديث عن مؤسسات الطريقة وهى محور اهتمامنا .

حيث يمكن النظر الى المنظمة على انها كيان اجتماعى يقام بطريقة مقصودة وموجه نحو تحقيق اهدافا محددة لها سلفا ويتخذ طابعا بنائيا كما يستعين بمجموعة من العمليات الادارية التى تلائم تحقيق هذه الاهداف ويضمن هذا الكيان عناصر تدعم توازنه وتكامله واستقراره لكى يتمكن من أداء وظائفه[1] .

وتقوم المؤسسات الاجتماعية بوظائف مختلفة فى المجتمع حيث تعمل على انسجام الفرد فى الاطار الثقافى العام انسجاما يؤدى الى تكيفه والى حسن قيامه بمناشطة المختلفة كفرد فى مجتمع معين .

ولما كان الانسان يعيش فى مجتمع ولما كان لكل مجتمع مؤسساته الاجتماعية المختلفة كان على المجتمعات أن تجعل من هذه المؤسسات انماطا مرنه تتغير بتغير الظروف حتى تستطيع أن تقوم بوظيفتها بطريقة افضل تتفق على الظروف الجديدة[2] .

وكما سبق أن أوضحنا أن لكل مؤسسة وظيفتها الخاصة بها والتى تكون تعبيراً عن حاجات المجتمع الذى تعيش فيه فإن تلك الوظيفة تترجم على شكل برامج تعبر عنها وتختلف تلك البرامج باختلاف وظائف المؤسسة الاجتماعية .

---

(١) محمد بهجت كشك . المنظمات وأسس ادارتها . دار الطباعة الحرة ١٩٩٥ ص ٢٤ .

(٢) محمد لبيب النحيحى ، الأسس الاجتماعية للتربية ، مكتبة الانجلو المصرية ، الطبعة السابعة ١٩٧٨ ص ٧٠ .

ولكل مؤسسة أيضاً بناؤها التكويني الذى عن طريقة تنظم وتوزع المسئوليات والاعمال بما يكفل حسن سير العمل فيها وتحقيق أغراضها والبناء التكويني للمؤسسة ووظيفتها شيئاً متلازمان فلا يوجد بناء تكويني بدون وظيفة أو العكس .

وينمو البناء التكويني من الوظيفة ويوجد ليسهل عملية تقديم الخدمات الى العملاء كما يؤثر فى قيمتها وتأثيرها ويجب أن يكون بسيطاً ومناسب لأغراض المؤسسة حتى يسهل عملية تقديم خدماتها والا أصبح عديم الفائدة ، وأصبح عامل هدم لوظيفة المؤسسة ، لذلك يجب أن يكون مرنا ، كما يجب أن يختبر ويقوم من وقت لآخر للوقوف على مدى صلاحيته .

وليس من الضرورى أن تكون عناصر البناء التكويني الضرورية والمناسبة لاحدى المؤسسات ضرورية ومناسبة لمؤسسة أخرى كما أن نشاط الاخصائي الاجتماعي يتحدد بواسطة البناء التكويني للمؤسسة فهو يختلف من مؤسسة لأخرى . كما يجب وضع استجابات العملاء ووضع الاعتبار لتعديل بناء المؤسسة التكويني بشرط أن يكون التعديل ذا تأثير ايجابي على وظيفة المؤسسة[١] .

ومن أهم المشكلات التى تواجه منظمات الرعاية الاجتماعية ما يلى[٢] :

١- قلة الامكانيات المادية (المالية ، البشرية ، التنظيمية ، بما يعوق منظمات الرعاية الاجتماعية فى تحقيق اهدافها بكفاءة .

٢- عدم تحديد المنظمات لاحتياجاتها يؤدى الى وجود معوقات ومن هذه الاحتياجات (الحاجة الى تدريب العاملين ، الحاجة الى العلاقات الانسانية بين العاملين ، الحاجة الى التقويم المستمر ، الخ) .

٣- من المشكلات التى تواجه المنظمات أيضاً نقص الفنيين والخبراء والمتخصصين اللازمين للعمل بكفاية فى بعض المنظمات مما يؤدى الى التركيز على انواع معينة من البرامج دون البعض الاخر بما لا يحقق اهداف المنظمات كاملة .

---

(١) محمد شمس الدين أحمد ، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، مرجع سابق ، ص ١٨٧ .

(٢) ماهر أبو المعاطى على ، ادارة المؤسسات الاجتماعية ، دار تكنوماشين للطباعة ١٩٨٨ ص ص ٧٢ : ٧٤ .

٤- التعارض بين القيم الادارية «البيروقرطية» «والقيم المهنية» .

أن هدف المنظمة الاجتماعية هو خدمة عملائها وغالبا ينشأ الصراع بين الممارسن المهنيين من ناحية مدى ولائهم للقيم المهنية ومن ناحية أخرى قد تتعارض هذه القيم مع المهنية مع متطلبات العمل الادارى ونطاق المسئولية والتمكن والتدرج الهرمى ، وهذا لاشك يعكس اثاره على برامج الرعاية الاجتماعية المقدمة للعملاء .

٥- وجود اشخاص غير مؤهلين مهنيا للعمل فى المنظمة الاجتماعية.

أن كثيراً من منظمات الرعاية الاجتماعية تعتمد فى عملها على وجود المتطوعين وأغلب هؤلاء الاشخاص من غير المتخصصين المهنيين ومن هنا تنشأ كثير من المشكلات التى تنعكس اثارها على إنجاز الأهداف .

٦- تغيير الظروف البيئية بمعدل أسرع من تغير أهداف المنظمات مما يؤدى إلى ظهور كثير من التشريعات التى لا تمكن معها المؤسسات الاجتماعية من ملاحقه التطورات الفجائية فيما يتعلق باساليبها الادارية وامكانياتها.

٧- القصور فى المعلومات والبحوث الفنية مما يعكس اثره على القرارات وتنفيذها .

٨- التمويل وهو من أهم المشكلات التى تواجه المنظمة الاجتماعية فى سبيل تحقيقها لاهدافها .

٩- المعوقات الادارية التقليدية ويقصد بها المعوقات المرتبطة بالتوظيف والترقية والاختيار والتدريب وتعدد اجهزة الرقابة لكل منها مطالب معينة تتعارض مع طبيعة العمل . الخ .

١٠- معوقات تتصل بالتنسيق والتكامل فيما يتعلق بالمنظمات بعضها وبعض من حيث الأنشطة والخدمات والاشراف .. الخ .

١- مشكلة تحديد دور المدير فى منظمات الرعاية الاجتماعية ويرجع ذلك الى التداخل بين الاعمال والتخصصات التى تتصل بكيفية ادارة هذه المنظمات من جهة والخدمات والبرامج والأنشطة التى تقدمها تلك المنظمات من جهة أخرى .

وبقدر معرفة الاخصائي للمؤسسة التي يعمل فيها كذلك المجتمع المحلي الذي توجد فيه، وعوامله المختلفة التي تؤثر فيها، تكون مساعدته للجماعات التي يعمل معها على تحقيق أغراضها التي تتمشى مع أغراض وأهداف المؤسسة.

ولم تعد ممارسة خدمة الجماعة قاصرة على نوع واحد من المؤسسات، مؤسسات الترويح وشغل وقت الفراغ - بل تعدته وأصبحت تمارس في مؤسسات متعددة الوظائف. كالاندية الشعبية، والساحات الشعبية، ومحلات الرواد والمخيمات، والمدارس، ومؤسسات تعليم الكبار ومؤسسات رعاية الطفولة، ومؤسسات الاحداث الجانحين، والمستشفيات والعيادات النفسية، وغير ذلك[1].

كما أن هذه الممارسة لا تقتصر على عمر زمني واحد حيث تقدم للاطفال والمراهقين والشباب والناضجين والمسنين كما أنها تمتد لتشمل بيئات متعددة حيث تمارس في المجتمعات المحلية الشعبية في المدينه وفي المجتمعات الريفية والبدوية.

وهناك اربعه مستويات مختلفة للانشطة التي يمارسها اخصائي خدمة الجماعة وهي[2]..

١- المستوى الاساسي والأولي وهو العمل مع جماعات أولية مثل جماعات الاطفال والبالغين واندية الكبار وجماعات النشاط الرياضي أو الترويحي.

٢- مستوى الاشراف على غيره من اخصائيين في خدمة الجماعة موظفين كانوا متطوعين.

٣- مستوى تنظيم إداري لمؤسسات العمل مع الجماعات أو مؤسسات تقدم هذه الخدمة من خلال الانشطة الاخرى لها.

٤- مستوى تنظيم المجتمع وذلك من خلال التخطيط والتنسيق بين مختلف انشطة الجماعات في المجتمع

---

(١) محمد شمس الدين أحمد مرجع سابق ص ١٨٨.

(٢) محمد محمود مصطفى، مرجع سابق، ص ٣٢.

ويمكن تقسيم مؤسسات العمل مع الجماعات فى مجال النشاط الترويحى إلى أربعة مجموعات تبعا لنوعية نشاطها وهى:

١- مؤسسات ذات برامج للنشاط الترويحى والتعليمى بصفة أساسية مثل مؤسسات النشاط الترويحى للجمهور ومؤسسات تعليم الكبار والأقسام المعنية بهذا النشاط فى الكليات والجامعات وأندية الشباب والفتيات وغيرها من الهيئات المماثلة.

٢- مؤسسات تقدم أنشطة ترويحية وتعليمية مقرونة بالناحية الدينية والاخلاقية مثل دور العباده وجماعات الرجال والسيدات والأندية المعنية بالتوجيه المعنوى والجماعات التعليمية.

٣- مؤسسات لها أهداف معينة ولكنها توجه برامج النشاط الترويحى والتعليمى لخدمة وتدعيم هذه الأهداف مثل المحلات والمراكز الاجتماعية لأن هدف هذه المؤسسات الرئيسى هو ارساء وتدعيم أسس التعاون مع البيئات المحيطة بها والمجاورة لها بالاضافة إلى ماتهدف إليه من تحسين مستوى المعيشة والمستوى الصحى فأندية الاتحادات العالية وأندية المصانع وأندية الشباب مثل كلها تهدف فى المقام الأول إلى بناء الشخصية والتوجيه المهنى والتشغيل.

٤- مؤسسات علاجية للمرضى النفسيين ومرضى الأمراض العقلية وحالات سوء التكيف مثل المستشفيات ومراكز التأهيل - عيادات ومراكز رعاية الاطفال وهذه المؤسسات تستعين بانشطة خدمة الجماعة لتحقيق الاهداف العلاجية لها.[(١)]

كما يمكن النظر إلى المؤسسات التى تعمل مع الجماعات على أنها تنقسم إلى مؤسسات أولية وثانوية:

أولا: المؤسسات الأولية.

وهى مؤسسات متخصصة فى العمل مع الجماعات، توجه جهودها كلية إلى النمو بها وتنشئة اعضائها.

---

(١) محمد محمود مصطفى، مرجع سابق ص ص ٣٢ ، ٣٣.

ومن أمثلة هذه المؤسسات الأندية والمراكز الاجتماعية ومراكز الشباب وبيوت الجوار ومحلات الرواد وغيرها وللمؤسسات الأولية خصائص مميزه نوضحها فى الآتى:

١- أنها مؤسسات تهدف إلى خدمة الأفراد فى جماعات تتهيأ بها فرص النمو الاجتماعى فى اطار القيم والنظم الاجتماعية العامة.

٢- تعمل هذه المؤسسات مع أفراد أنضموا اليها بأختيارهم بقصد تحقيق رغباتهم واحتياجاتهم.

٣- تقدم هذه المؤسسات خدماتها غالبيا أثناء أوقات الفراغ ولاتهدف إلى كسب مادى.

٤- تعمل هذه المؤسسات بأسلوب فنى يتسم بالعلاقات الاجتماعية والانسانية بين أعضاء الجماعات وكذلك العلاقات المهنية بين الجماعات وأخصائيها.

٥- يقوم بالعمل فى هذه المؤسسات موظفون متخصصون فى الخدمة الاجتماعية ومعدون أعداداً نظرياً وعملياً للعمل مع الجماعات[١].

ثانيا: مؤسسات ثانوية:

وهى مؤسسات تقدم خدمات جماعية لاعضائها فى نطاق خدمات أخرى تسعى هذه المؤسسات إلى تحقيقها، فالمدرسة مثلا تهدف إلى النهوض التعليمى بطلابها وهى فى نفس الوقت تعمل مع جماعات الطلاب، كذلك يهدف المصنع إلى النهوض الاقتصادى وهو فى نفس الوقت يعمل مع جماعات العمال.

وتتميز المؤسسات الثانوية بالتالى:

١- أنها مؤسسات تهدف إلى تحقيق أهداف خاصة بها أقتصادية أو اجتماعية وهى فى سبيل ذلك تستفيد من التشكيلات الجماعية بها لمزيد من الانتاج من جهة والتنشئة لاعضائها من جهة أخرى.

٢- تعمل هذه المؤسسات مع جماعات الواقع التى تقابل أحتياجات أعضائها أكثر من ميولهم.

---

(١) عدلى سليمان، عبد المنعم هاشم، الجماعات بين التنشئة والتنمية ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٢، ص ٢٤٨.

٣- تعمل الجماعة في هذه المؤسسات أثناء أداء هذه المؤسسات لوظائفها الاساسية كجزء من طبيعة حياتها ونموها.

٤- يتعاون الاخصائيون الاجتماعيون في العمل في هذه المؤسسات مع المختصين عن التنمية الاقتصادية والاجتماعية فيها بقصد تحقيق الأهداف الأساسية لهذه المؤسسة(١).

كما يمكن أن تصنف المؤسسات الاجتماعية في مجال العمل مع الجمعات وفق اعتبارات أخرى حيث يمكن تصنيفها باعتبارها مؤسسات أهلية أو حكومية أو على أساس النطاق الجغرافي لتقديم الخدمة سواء أكان محلي أو قومي أو على أساس مجال النشاط فقد تؤدي خدماتها أساسا في مجالات الأسرة والطفولة أو مجال أنحراف الاحداث والكبار، أو المجالات الطبية والنفسية ... الخ.

ويوجد بعض الفروق في المؤسسات التي تعمل مع الجماعات منها:

١- من حيث الأهداف: فنجد أن الاهداف المباشرة تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب ما تتفق عليه المؤسسة.

٢- العضوية: تختلف شروط العضوية من مؤسسة إلى أخرى فيما تضمه من قواعد لقبول الاعضاء لتحديد أعمار معينه لقبول الاعضاء أو مهن محدده... الخ.

٣- البرامج: تختلف محتويات البرامج من مؤسسة إلى أخرى تبعا لأغراضها وحاجات أعضائها وبذلك نجد أن أنشطة الجماعات في مؤسسات تختلف عن أخرى حسب الاحتياجات والظروف.

٤- الامكانيات: تختلف المؤسسات من حيث امكانياتها البشرية في الاخصائين وغيرهم من الموظفين والمتطوعين، وفي امكانياتها المادية والمستوى الاقتصادي، ومايتعلق من توافر المرافق والادوات والاجهزة .. الخ.

٥- فترات العمل اليومي: لكل مؤسسة فترات معينة تحددها لنشاط جماعاتها

---

(١) عدلي سليمان، عبد المنعم هاشم، مرجع سابق.

فمنها من يعمل طوال الاسبوع ومنها مايحدد أياما معينة لكل جماعة وهكذا.[1]

٦- **درجة أنضمام الاعضاء للمؤسسة التى تترواح بين مجرد الاستفاده من** الخدمات التى تقدمها المؤسسة وقتيا كما قد يحدث فى الساحات الشعبية أو الانضمام إلى المؤسسة كأعضاء دائمين كما يحدث فى محالات الرواد والمبرات وغيرها.[2]

وللمؤسسات الأولية المتخصصة فى العمل مع الجماعات مقومات أساسية يدور فى اطارها العمل الاجتماعى وبقدر نجاح هذه المقومات فى آداء وظائفها تصبح المؤسسة قادرة على تحقيق أهدافها وهذه المقومات:

١- عضوية المؤسسة والمستفيدون منها.

٢- ادارة المؤسسة.

٣- امكانيات المؤسسة المادية.

وفيما يلى نعرض لكل من هذه المقومات بشىء من التفصيل:

(١) عضوية المؤسسة والمستفيدون منها:

لكل مؤسسة عمل مع الجماعات عضويتها ومستفيدون من خدماتها وهؤلاء يتدرجون فى شكل جماعات لها برامجها ونظمها وتختلف هذه العضوية من حيث النوع أو السن أو الجنس ويعتمد نمو العضوية على عوامل أساسية أهمها:

أ- ادراك العضو لأهداف المؤسسة وحدود خدماتها وأمكانياتها وذلك عند أشتراكه فيها.

ب- وجود خطه لدى المؤسسة للنمو بعضويتها وتنظيم البرامج المحققه لذلك.

جـ- وجود جماعات عامله بالمؤسسة قادرة على استيعاب أعضاء جدد فيها تقابل رغباتهموأحتياجاتهم.

---

(١) عبد المنعم هاشم وآخرون، أسس العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ١٥١.

(٢) د. محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات، مرجع سابق، ص ١٨٩.

د- قيام برامج ناضحة بالمؤسسة كفيلة بالتصاق العضو بالمؤسسة وجذب آخرين جدد إلى عضويتها.

هـ- الوسائل الجذابه التى تستخدمها المؤسسة فى استقبال الاعضاء الجدد وتعريفهم بأنشطتها وخدماتها ومتابعتهم خلال هذه المرحلة بصفة خاصة.

ويتدرج أعضاء مؤسسات العمل مع الجماعات فى أنواع متعدده من الجماعات لعل أهميها وأبرزها الجماعات التالية:

أ- **الجماعات العامله:** وتهدف إلى تحقيق رغبات وحاجات أعضائها من خلال التفاعلات الاجتماعية بين الأعضاء والتى تتم من خلال تنفيذ الجماعة لبرنامجها.

ب- **المجالس واللجان:** وهى جماعات يتدرج فيها الأعضاء بغرض تركيز الجهود لبحث موضوعات معينه أو تنسيق البرامج والخدمات.

(٢) ادارة المؤسسة.

ويقصد بالادارة العمليات التى تودى إلى تحويل السياسة المرسومة للمؤسسة إلى خدمات تستفيد منها الجماعات وتتضمن الادارة وظائف اساسية أهمها:

أ- **التحديد الوظيفى للمؤسسة:** أى تحليل واضح لوظيفة المؤسسة والذى تؤدى إلى تحديد نوع البرامج التى يجب أن تمارسها والقيادة اللازمة لتحقيق هذه البرامج.

وللادارة صلة وثيقة لسياسة المؤسسة والتى تشكل الاتجاهات والمبادىء العامة للعمل كذلك علاقة المؤسسة بغيرها من المؤسسات.

ب- **تضامن الجهود للافادة من أمكانيات المؤسسة** وتعتمد كل مؤسسة على نوعية من الامكانيات. الامكانيات البشرية ممثلة فى الهيئات المهنية العاملة والمتطوعين مر جهة والامكانيات المادية كالمنـ لمرافق والادوات والاجهزة والميزانيات.

وتقوم الادارة بتعبئة الجهود البشرية والامكانيات المادية بأنواعها حتى تستطيع تحقيق

أعلى مستوى لاداء ممكن للخدمات بأقل جهد ووقت مستطاع وبأفضل وسيلة ممكنه وبأقل اعتمادات مالية.

جـ- **تعديل وتطوير البرامج والخدمات** مادام هناك تغير مستمر في المجتمعات فيصبح من الواجب أن تتغير وتتطور البرامج والخدمات طبقا لذلك، ويتم ذلك في ضوء الدراسات التقويمية.

د- **التنظيم والتنسيق**: سواء أكان ذلك بين العاملين في المؤسسة أو المستفيدين منها أو بينها وبين غيرها من المؤسسات ويهدف ذلك إلى نمو الخدمات دون معوقات أو أزدواج.

هـ- **التوجيه والاشراف**: ويهدفان إلى مساعدة العاملين على النمو المهني في أداء مسؤلياتهم ويتم ذلك بوسائل متعددة.

و- **التخطيط والتقويم والبحث**: ويستهدف التخطيط وضع وتحديد الخدمات المطلوبة لمقابلة الاحتياجات في ضوء الاولويات والامكانيات المانحة ويكشف التقويم عن نتائج الخدمات من حيث مستوى نجاحها، ويعتمد التخطيط والتقويم على البحث العلمي المنظم.

ز- **التسجيل**: ويعد أداه هامه لاستقرار العمل واستمراره وتحسين أساليبه كما أنه وسيلة من وسائل عرض أعمال المؤسسة.

حـ- **الشئون المالية والاداره**: حيث أن الشئون الماليه عصب أساسي من أعصاب المؤسسة حتى لاتستنزف أموال المؤسسة دون فائدة كذلك فان من وظائف الاداره توفير في الاجراءات والنظم الادارية.

ى- **العلاقات العامه**: ويقصد بها ربط المؤسسة بالمجتمع المحيط بها وكذلك المجتمع العام كما أن لها دورها في تعريف المجتمع بما تقوم به المؤسسة.

وبصفة عامه فان الادارة جهد جماعي يشترك فيه المستفيدون والمتطوعون كذلك المسئولون عن المؤسسة سواء المشرفين منهم على الجماعات أو المشرفين على أنظمتها وشئونها الادارية.

ويتوقف نجاح الادارة على مدى العلاقات التى تتم فى جو من روح التعاون سواء فيما يتعلق بمجلس الادارة أو اللجان أو الموظفين أو الأعضاء وذلك لتحقيق أغراض المؤسسة.

(٣) أمكانيات المؤسسة المادية:

وتعتبر ضرورة من ضروريات الحياة المؤسسية ومؤسسة العمل مع الجماعات لابد وأن يتوفر لديها نوعان من الامكانيات المادية كى تتمكن من تقديم خدماتها لاعضائها الجماعات.

(أ) الامكانيات المالية.

(ب) الامكانيات فى المنشئات والادوات.

(أ) الامكانيات المالية: تحتاج مؤسسة العمل مع الجماعات إلى تلك الامكانيات للاعتماد عليها فى مصاريف البرامج والمرتبات وتكاليف الصيانة وتكاليف الادوات والأجهزة وايجارات المنشئات والمبانى ومصاريف الاستهلاك .. الخ.

ومن أهم مصادر الامكانيات المالية أشتراكات الأعضاء ، المساعدات الحكومية، التبرعات والاعانات، وجمع الاموال.

(ب) الامكانيات فى المنشئات والأدوات: ولكل مؤسسة عمل مع الجماعات منشأتها وأدواتها التى تتفق وطبيعة الخدمة المقدمة لجماعاتها وأخصائى العمل مع الجماعات ولو أنه ليس له دور مباشر بالنسبة لمنشأت المؤسسة الا أنه من الضرورى أن يلم بمعرفة أساسية فى أقامة المنشئات اللازمة اذ أن انشاء المؤسسة بطريقة فنية يجعل الاشراف عليها أكثر سهولة كما قد يخفف من تكاليف صيانتها.

أهمية فهم وظيفة المؤسسة

قبل أن يتفهم الاخصائي مايحاول أن يفعله مع الجماعة يجب أن يفهم أولاً ماتحاول المؤسسة أن تفعله.

وتتحدد وظيفة المؤسسة الاجتماعية على أساس مقابله حاجة المجتمع وتعد وظيفة مؤسسة خدمة الجماعة هي توفير وتهيئة الخبرات الجماعية لمساعدة أعضاء كل جماعة على النمو كأفراد وكجماعية والوصول إلى الأهدف الاجتماعية المتبغاة المرتبطة بأهداف وأغراض المؤسسة وفلسفته وأهداف الديمقراطية والخدمة الاجتماعية نفسها.

والعناصر التي تتكون منها وظيفة المؤسسة تتضمن.

الغرض – البرنامج – السياسه – الطريقة التي يستخدمها في العمل مع الجماعات.

اذا زاد عدد المؤسسات وتعقدت العلاقات داخلها فانه من الضروري أن نعطي جزء أكبر من الوقت ليتمكن الاخصائيين الجدد من التمرين على الدور المحدد للمؤسسة الذين يرتبطون به.

أن وظيفة المؤسسة يجب أن تعتبر كأداه ايجابية يستعملها الاخصائي في عمله مع الجماعات وبالتحديد الواضح لمفهوم وجودها بالمؤسسة ومايتوقع كل من الآخر.

وتقول د/جسي تافت Jessie Taft أن وظيفة المؤسسة ليست جامدة وغير مرنة تماما فهي تتغير أو يجب أن تتغير بعد مدة من الزمن ، نتيجة لتغير الظروف الاجتماعية فهي العامل المعروف بثباته النسبي، والنقطة التي يستطيع منها الاخصائي والعميل أن يتحركا ولايضلا الطريق، فهي تقوم بحماية كل منهما وتحدد تأثير كل منهما على الآخر فعن طريقها يكتسب كل منهما القوة، كما أنها توقف كل منهما عند حده، وبدونها لاتوجد بؤره أو نقطة ثابتة تمكن نسبيا من قياس وفهم العملية التي تعتمد عليها الخدمة الاجتماعية[1] .

(١) محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات، مرج سابق، ص ١٤٠ .

وتظهر مهارة أخصائي الجماعة في استخدام وظيفه المؤسسة في بعض المواقف منها.

- قبول الاعضاء بالمؤسسة.
- مساعدة الفرد عن طريق الجماعة.
- مساعدة الفرد خارج الجماعة.
- التحويل.

مايجب أن يعرفه الاخصائي ويفهمه عن المؤسسة.

يجب على أخصائي الجماعة أن يعرف ويفهم الكثير عن المؤسسة التي سيقوم بالعمل فيها قبل بدء عمله مع الجماعات.

وتعد المؤسسة مسئولة عن تزويد الاخصائي بمثل هذه المعلومات ويمكن تحديد النواحي التي يجب على الاخصائي أن يعرفها عن المؤسسة فيما يلي:

١- يجب على الاخصائي أن يعرف أغراض ووظيفة المؤسسة ويقبل العمل في حدود هذه الأغراض والوظيفة وقبول مايطرأ عليها من تغيير تقرره المؤسسة.

٢- يجب على الاخصائي أن يعرف ويفهم بصفة عامة الأفراد الذين تقوم المؤسسة بخدمتهم من حيث السن، الجنس، محل الاقامه، الجاحات والرغبات وغير ذلك من النواحي التي تمكنه من مساعدتهم على أحسن وجه ممكن.

٣- يجب على الاخصائي أن يفهم الطريقة التي تتبعها المؤسسة في تكوين الجماعات ويلم بالشروط التي تتخذها أساساً لقبول الجماعات المكونة فعلا اذا كان ذلك جزء من سياستها.

٤- على الاخصائي معرفة السياسة الداخلية للمؤسسة من ناحية الاشتراكات وساعات العمل واستخدام المرافق والأدوات والتسجيل المطلوب.

٥- على الاخصائي أن يدرك علاقته بالجهاز الاداري والفني بالمؤسسة.

٦- من المهم لاخصائي الجماعة أن يكون على دراية بأستخدام مقاييس التقويم للجماعات التي تعمل معها.

ويحتاج هذا الفهم الاخصائي زمنا ومجهودا مضنياً حتى يكتسبها بالتدريج من خلال عمله مع الجماعات بالمؤسسة(١).

---

(1) Harleigh B. Trecker "Social Grop Work principle and practices" (New York 1955) chap. 3.

الفصل الخامس

التسجيل

الفصل الخامس

التسجيل

يعد التسجيل إحدى العمليات الأساسية التى يهتم به أخصائى الجماعة، باعتبارها من مسئولياته الرئيسية، حيث تساعد تلك العملية على تحسين الممارسة المهنية بشكل عام. ويشارك أعضاء الجماعة، والمشرف فى القيام بتلك العملية لما لها من أهمية بالغة فى الدور الذى يقوم به كل منهم.

ويقصد بالتسجيل تدوين البيانات اللفظية، والرقمية النشاط الجماعة نتيجة للملاحظة، أو الاختبار، أو التجربة، أو نتيجة لها كلها مجتمعة. ووضع التقارير التى تعين على فهم تطورها، والوقوف على مدى نمو أعضائها[1] ونظراً لأن التسجيل يمكن أن يتم بطرق أخرى غير التدوين، لذا فانه يفضل عدم اقتصار تعريف باعتباره عملية تدوين، ولكن يفضل إضافة كلمة حفظ لكى يصبح تعريف التسجيل كمايلى :

عملية حفظ، وتدوين الحقائق والمعلومات لفظية كانت، أم رقمية بكافة الوسائل التى تمكننا من الرجوع إليها، واستخدامها فى قياس نمو كل من عضو الجماعة، والأخصائى، والجماعة ككل. وكذلك لمساعده المؤسسة على تأديه وظائفها بكفاءة أفضل وإنعكاس ذلك على تقدم المجتمع.

ويشمل التسجيل كل عمليات طريقة العمل على الجماعات حيث يستخدم اخصائى الجماعة التسجيل أثناء قيامة بعمليات الدراسة، والتحليل، والتخطيط، والتقويم.

أغراض التسجيل

نسعى من خلال عملية التسجيل تحقيق أغراضا متعددم منها :

---

(١) محمد على حافظ وآخرون، مرجع سابق، ص ٣١٧.

١ - حفظ المعلومات

لايمكن الاعتماد على الذاكرة البشرية فى حفظ المعلومات حيث يستحيل على أى الإنسان أن يحتفظ بكل ما عبربه من أحداث، ومواقف، وبنفس الدقه، والوصف، والتفاصيل، التى حدثت فى حينها.

فلو احتاج الأخصائى الاجتماعى مثلاً إلى عقد مقارنة عن نشاطه المؤسسة خلال الخمس سنوات الأخيرة واحتاج إلى معلومات عن عدد الأعضاء الملتحقين بالمؤسسة خلال تلك السنوات، ومعرفة خصائصهم من حيث الجنس والسن، والحالة التعليمية، ومدة الالتحاق، والأنشطة التى تم ممارستها خلال تلك الفترة ومدى التنوع التى طرأ عليها والميزانية الخاصة بالمؤسسة خلال تلك الفترة من حيث مصادرها وأوجه الصرف ... إلخ يصعب عليه أن يستعين بذاكره بعض الموظفين لإعداد هذا التقرير مزودا بالاحصائيات والأرقام الدقيقة. ولكن يمكن فى هذه الحالة الاستعانة بالسجلات المدون بها تلك الحقائق والمعلومات.

كما أن الإنسان منها بلغت قوة تذكرة للمعلومات فنحن لاتملك أن تحتفظ به شخصيا حيث يمكن نقله إلى مكان آخر أو استقالته، أو انتهاء حياته.

لذا وجب الأمر الاستعانة بسجلات يمكن عن طريقها حفظ المعلومات. مع الاطمئنان إلى أنها لن تكون عرضه للضياع، أو الإتلاف، أو النسيان.

لذا يجب الإشارة إلى أهمية وجود أماكن مناسبة وطرق خاصة لحفظ تلك السجلات.

٢- قياس نمو وتغير عضو الجماعة

ويساعد التسجيل الاخصائى على قياس التغير والنمو الذى يطرأ على عضو الجماعة من وقت إلى آخر وأثناء عضويته فى الجماعة هذا التغير الذى يحدث فى معلوماته، وخبراته واتجاهاته، وعلاقاته، وفى شخصيته بكل جوانبها كما يساعد على معرفة الفرد من الفردية بين الأعضاء والمشكلات التى يتعرض لها العضو.

ومن ثم يستطيع أن يتعرف على النمو الذى تحقق لعضو الجماعة وبالتالى يمكن الحكم على مدى مناسبة الجماعة له وأشباعها لحاجاته وتكيفه معها

٣- قياس نمو وتغير الجماعة ككل :-

نتمكن من خلال التسجيل من التعرف على خصائص الجماعة من حيث نوعها .والنشاط الذى تمارسه وطبيعة العلاقات التى تربط من أعضائها، ومعرفة مدى تماسك الجماعة، وتقبلها لدور الأخصائى الاجتماعى معها، كما يساعد فى التعرف على اتجاهات الجماعة حتى يمكن تنظيم هذه الاتجاهات لتنهض بالجماعة، ورسالتها إلى مستويات أفضل كما يمكن من خلال التسجيل التعرف على المشكلات التى تواجه الجماعة والطريقة التى تواجه بها تلك المشكلات، وطبيعة علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى فى المؤسسة وارتباطها بأهداف ووظيفة المؤسسة.

وبشكل عام نستطيع من خلال التسجيل رصد التغيرات التى طرأت على الجماعة والنمو الذى حققته وسرعة هذا النمو ومظاهره.

٤- قياس نمو وتطور اخصائى الجماعة:

يساعد التسجيل اخصائى الجماعة على تحليل المواقف الجماعية التى تتعرض لها ودوره فى هذه المواقف وبذلك يزداد الاخصائى فهما لنفسه ودوره مع الجماعة.

والتسجيل يساعد الاخصائى على التزود بالخبرات والمهارات التى تعاونه فى عمله مع الجماعة ويساعده ايضا على معرفة مدى نمو اعضاء الجماعة وتطورهم، وكذلك تفهمه لرغباتهم واحتياجاتهم. كما ان التسجيل يساعد الاخصائى على معرفة نواحى الضعف فى البرامج فيعمل على تقويتها ونواحى القوة فيعمل على الاستفادة منها لصالح اعضاء الجماعة.

ومن فوائد التسجيل أيضا مساعدة الاخصائى على نقد ذاته وتقييمها حتى يستطيع تأدية مسئولياته قبل الجماعة بطريقة أكثر ادراكا وفهما لموقفها وعلاقات اعضائها به. كما أن التسجيل يساعد الاخصائى على ربط جماعته بالجماعات

لاخرى بطريقة مبنية على تفهمه لنوع العلاقات بينهم ومدى استعدادهم لعملية الربط.

ويساعد التسجيل الاخصائي الجديد في معرفة مدى ماحققه زميله السابق من أغراض الجماعة فيعمل على استكمالها بجانب معرفته للمرحلة التى تمر بها الجماعة ومدى تطورها.

٥- مساعدة المشرف على تأدية دوره بنجاح.

يعتبر التسجيل من أهم الوسائل التى تساعد المشرف على تأدية دوره بنجاح. فبواسطة التسجيل يمكنه الوقوف على درجة نمو وتطور الاخصائي ودوره مع الجماعة. كذلك يعتبر التسجيل مادة حية للمناقشة في الاجتماعات الاشرافية التى تعقد بين المشرف واخصائي الجماعة وتمكن المشرف من تزويد الاخصائي بالمعلومات المهنية والمهارات اللازمة عن طريق مناقشة المواقف المختلفة التى يبرزها التسجيل والتى تساعد المشرف على معرفة الأخطاء التى وقع فيها الأخصائي فيقوم بشرحها له، وتصحيحها عن طريق العلاقة الإشرافية. ويساعد التسجيل المشرف على أن يقف على مدى تحقيق أغراضه المؤسسة عن طريق برامجها وخدماتها فيمكنه أن يعدل فيها لتناسب الأعضاء، المؤسسة والمجتمع.

٦- تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية

وارتباطا بالنقطة السابقة فان التسجيل يساعد في الإعداد المهنى للاخصائي الاجتماعي أثناء مرحلة الدراسة فمن خلال مايسجله الطلاب يمكن المساعده في التعرف على أخطاء التسجيل، وأخطاء الممارسة المهنية والنقاط التى غفل عن تسجيلها، أو ملاحظتها. كما يمكن التعرف على مدى التزامه بالمبادئ المهنية وفهمه للجماعة وأعضائها وفهمه لحدود دوره، ولايتسنى للمشرف على الطلاب القيام بتلك المهمه بدون الرجوع إلى سجلات الطالب.

٧- تقويم البرنامج

يساعد التسجيل فى تقويم البرامج التى تستخدمها الجماعة فى ممارسة نشاطها، حيث يمكن دراسة المبادئ التى روعيت عند تخطيط برامج الجماعة، ومدى ملائمتها للجماعة ومرحلة نموها كما يمكن التعرف على مدى تقبل الأعضاء لتلك البرامج واقبالهم عليها وارتباط تلك البرامج بتحقيق أهداف المؤسسة، ومدى توفر الإمكانيات لتنفيذها.

٨- التعرف على المؤسسة وتقويم خدماتها

تتيح التقارير الإحصائية، والرسوم البيانية الفرصة للأشخاص الذين يزورون المؤسسة للتعرف عليها، وعلى خدماتها، ووظيفتها بطريقة سهلة، وبأقل جهد ممكن.

كما يمكن من خلال وسائل التسجيل المختلفة تقويم خدمات المؤسسة من خلال تتبع نمو العضوية، وتنوع البرامج والنمو الذى يتحقق لعضو الجماعة ...إلخ.

٩- المساعدة فى الدراسة والبحث

يعتبر التسجيل وسيله هامة من وسائل البحث، والدراسة فالتقارير، وما تحتويه من معلومات، وبيانات ، وإحصاءات تساعد المهمتمين بالعمل مع الجماعات فى الاستعانة بمحتويات هذه التقارير فى البحوث والدراسات التى يجرونها للاستفادة من خبرات الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات.

وبعد نقص التسجيل من أهم الصعوبات التى تواجه الباحثين أثناء قيامهم بدراسة الجماعة.

وسائل التسجيل :

أن أهم وسائل التسجيل التى يمكن لاخصائى الجماعة استخدامها فى أثناء عمله مع الجماعات هى:

* العرض أو التمثيل البيانى.
* المقاييس الاجتماعية.

* التقارير.

وفيمايلى فكرة عن كل منهم :

العرض أو التمثيل البياني:

اذا ماكانت لدينا مجموعة كبيرة من البيانات التفصيلية فكثيرا ما يصعب الالمام بها، والاستفادة منها هذا بالاضافة إلى أن بعض الناس لايستسيغون الأرقام، أو لا يملكون القدرة على تتبع تحليلها، هذا بينما نجد أن الرسوم التوضيحية تعطى فكرة عن الظاهرة المعروضة بمجرد النظر فيها[1].

حيث يفيد العرض البياني فى اظهار البيانات العددية ، وتتبع التغيرات فيها بطريقة تجذب الانتباه وتتسم بالبساطة، والسهولة فى تذكرها. كما تفيد أيضاً فى توضيح العلاقات بين المتغيرات والظواهر تحت الدراسة[2] ، واستخدام الرسوم، والاشكال، شائع وكثيرا ما نلاحظه في النشرات ، والاعلانات، وتختلف الاشكال والرسوم البيانية التى يمكن استخدامها فى العرض البيانى باختلاف البيانات المراد عرضها ومن أهم هذه الأشكال:

١ - الخط البيانى:

ويستخدم لتمثيل العلاقة بين متغيرين بحيث يبين كيفيه تغير أحد الظاهرتين على الظاهرة الأخرى أو تبعاً لها. وقد يستخدم لتوضيح سير ظاهرة ما خلال فترة من الزمن ، وفى هذه الحالة يمثل المحور الأفقى (محور س) الزمن، ويمثل المحور الرأسى (محور ص) قيم الظاهرة، وعادة ما يسمى الزمن (المتغير محور س) بالمتغير المستقل، وتسمى قيم الظاهرة (المتغير على محور ص)، بالمتغير التابع والخط البيانى لايبين علاقة لأكثر من متغيرين فى نفس الوقت، وذلك لأننا لا نستخدم إلا محورين [3].

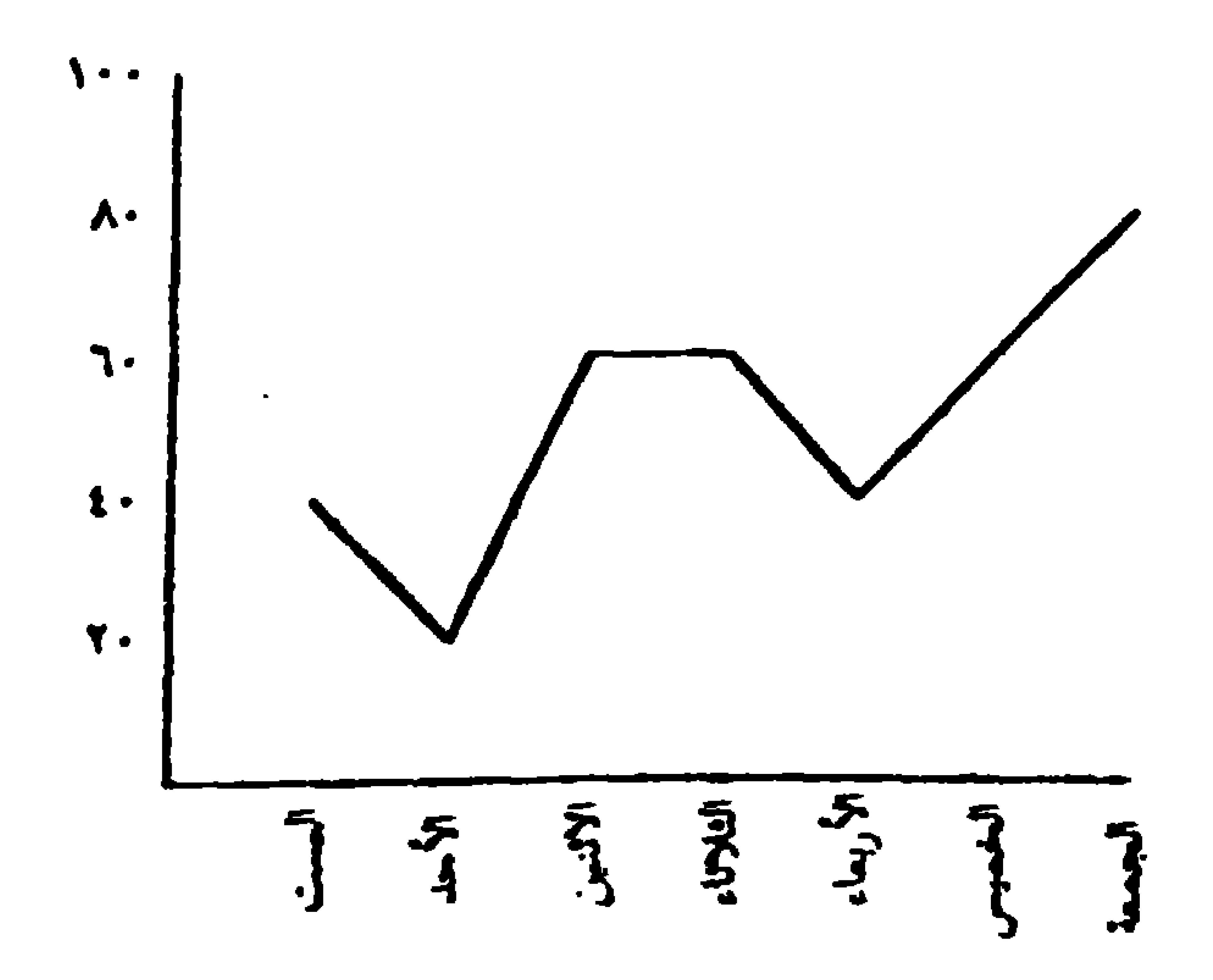
---

(١) أحمد عباده سرحان، صلاح الدين طلبه، دار الكتب الجامعية، الاسكندرية، ب - ت ص ٦٤.

(٢) مصطفى عبد المنعم الخواجه، ابراهيم أحمد حموده، مبادئ الاحصاء بدون ناشر، ١٩٩٥، ص ٥٨.

(٣) أحمد عباده سرحان، مرجع سابق، ص ٦٦

ومثال ذلك عندما نريد معرفة انتظام الأعضاء فى الأنشطة على مدار الأسبوع.



ومن هذا الشكل يتبين لنا أن المشاركة فى ممارسة الأنشطة ترتفع يوم الجمعة، تقل يوم الأحد وقد يرجع هذا لظروف الأعضاء أو لطبيعة البرنامج فى هذه الأيام.

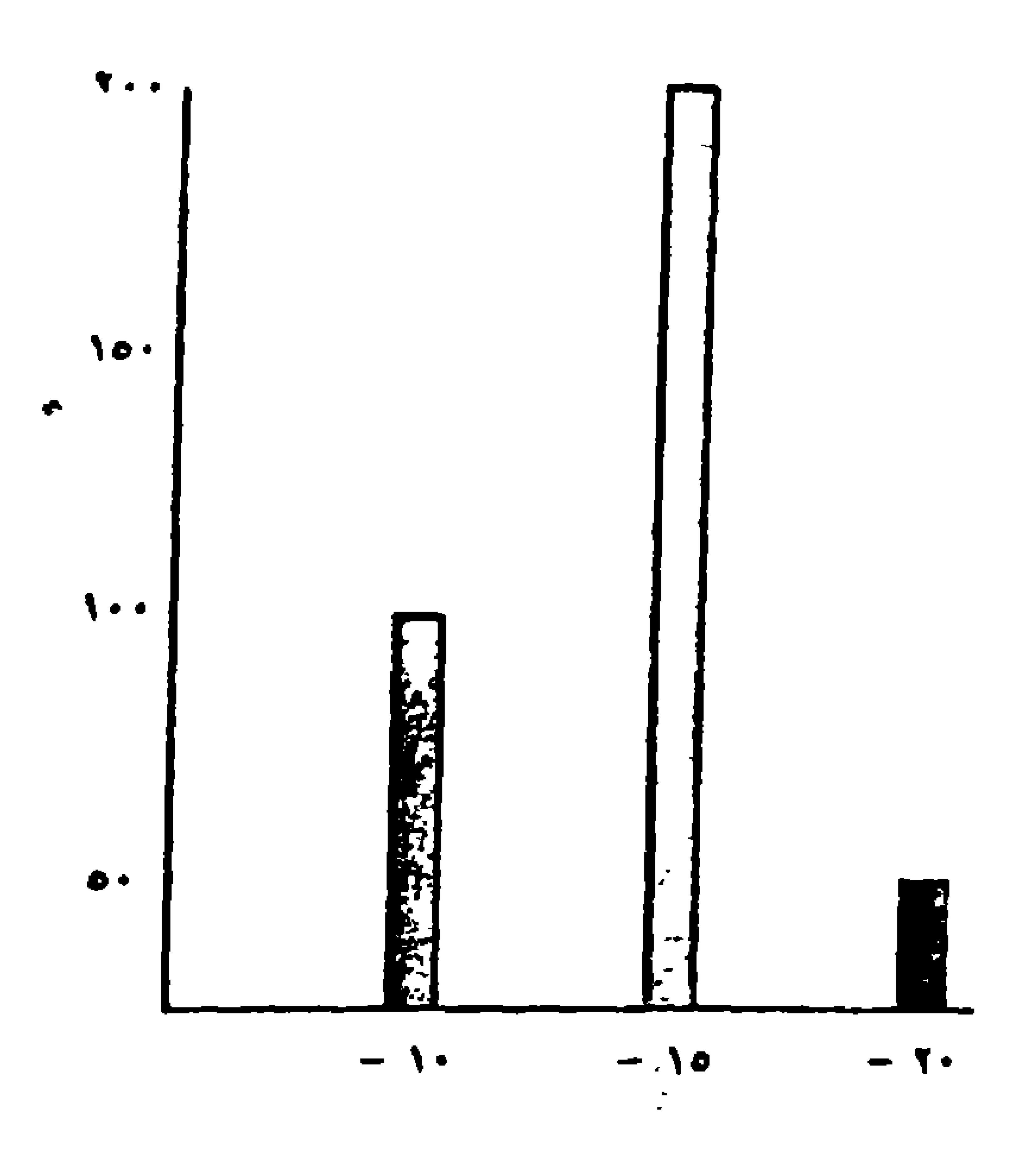
٢ - الأعمدة البيانية:

وهى عبارة عن أعمدة رأسية تتناسب ارتفاعاتها مع الاعداد التى تمثلها الأعمدة وتكون قواعدها متساوية، ويؤخذ المحور الأفقى عادة لمثل الصفة المميزة، ويؤخذ المحور الرأسى ليمثل القيم المختلفة.

وتنقسم الأعمدة فى الرسوم البيانية الى ثلاثة أقسام :

أ- الأعمدة البسيطة :

وتستعمل عندما يراد عرض نوع واحد من المعلومات ومقارنة بعضها بالبعض الآخر، كما يحدث مثلاً عند تسجيل العضوية فى المؤسسة من حيث السن.

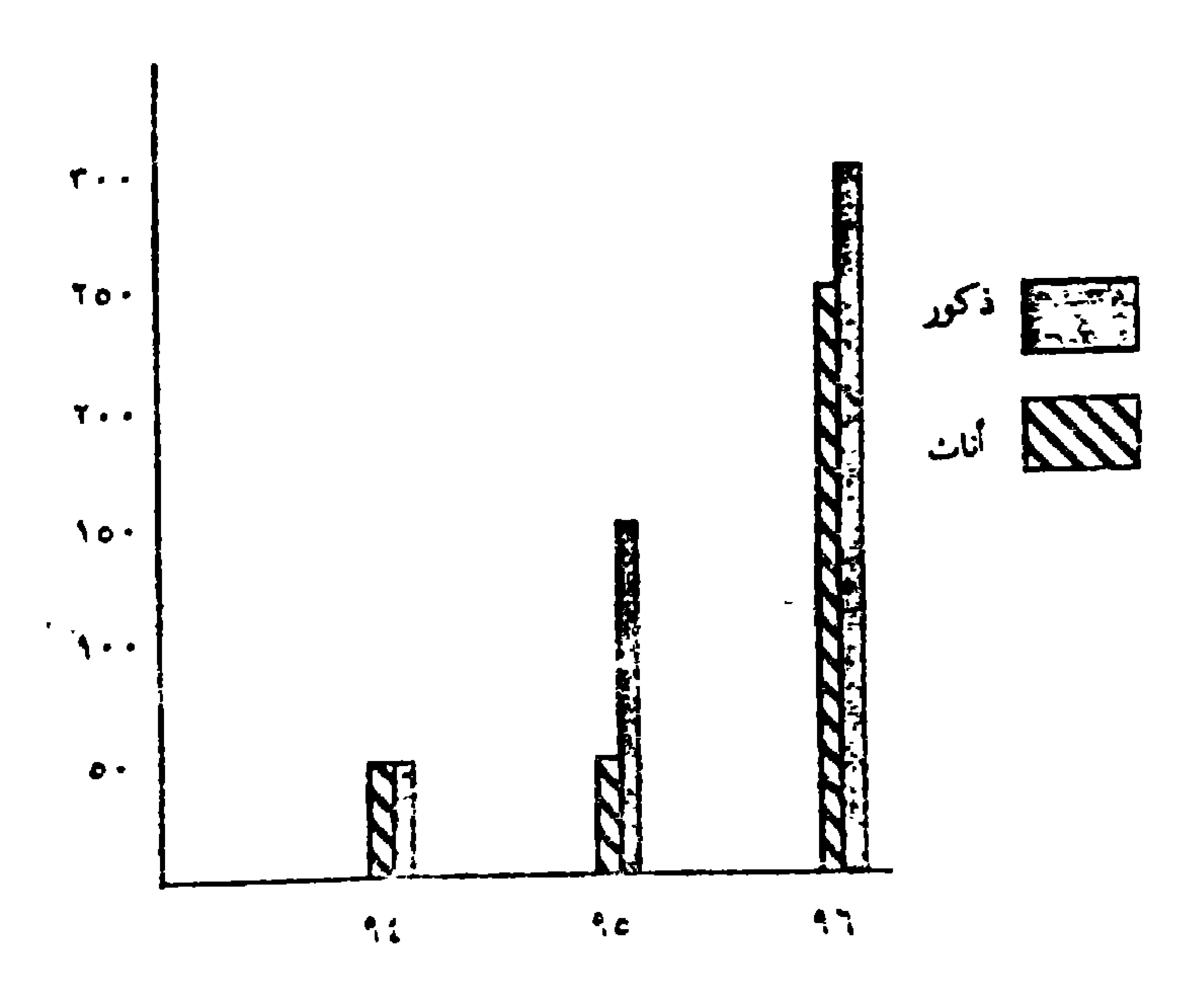


ويلاحظ من الشكل السابق أن العضوية فى المؤسسة ترتفع فى المرحلة العمرية من ١٥ - ٢٠ وقد يكون ذلك لتناسب طبيعة نشاط المؤسسة مع خصائص تلك المرحلة العمرية أو أن نسبة هذه الفئة مرتفعة فى المجتمع المحلى بصفة عامة وعموماً يقوم الاخصائى بدراسة عدم اقبال الشباب فى المرحلة من ٢٠، فأكثر ومحاولة العمل على جذبهم وتواجد الأنشطة المختلفة التى تساعد على المشاركة فى عضوية هذه المؤسسة.

ب- الأعمدة المركبة :

ويستخدم هذا النوع من الرسوم البيانية عندما يكون لدينا نوعان أو أكثر من المعلومات التى يمكن عرض كل منها بواسطة الأعمدة البسيطة والتى يصعب مقارنة بعضها بالبعض الآخر لو سجلت وعرضت على هذا الأساس.

ويمكن استخدام هذا الشكل بمقارنة العضوية فى المؤسسة من حيث الجنس فى ثلاث سنوات متعاقبة مثلاً:

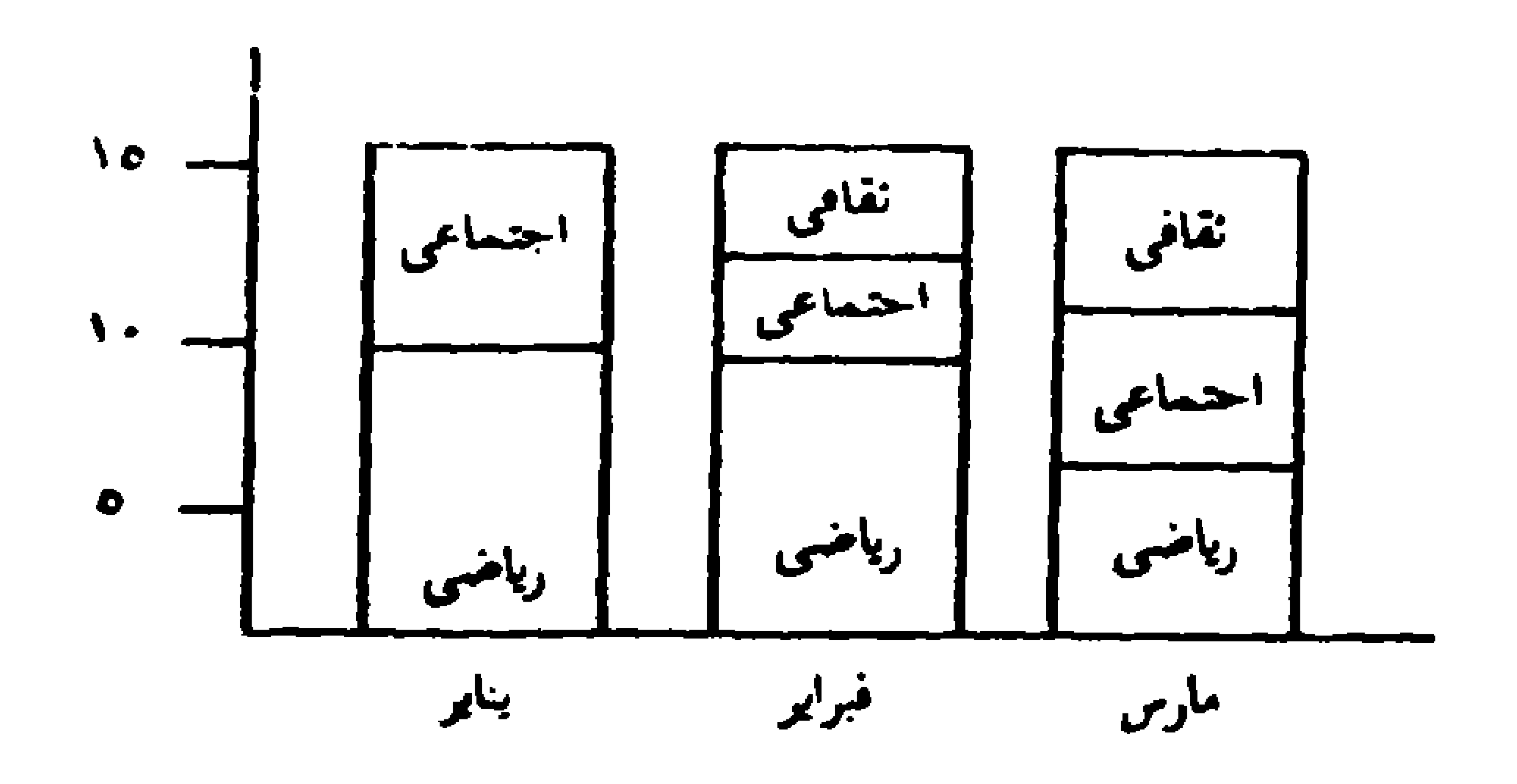


ويتضح من هذا الشكل أن العضوية فى المؤسسة أخذه فى الزيادة خاصة فى السنة الأخيرة مما يدل على أن امكانيات المؤسسة آخذه فى التحسن والتنوع لكل من الجنسين مما يساعد على زيادة العضوية.

جـ- الأعمدة المجزأة :

وتستخدم تلك الرسوم عندما يراد تسجيل وعرض نوع أو أنواع من المعلومات وينقسم كل منها إلى عدة أقسام ويراد تسجيله وعرضه بحيث يظهر كوحدة واحدة وتظهر اقسامه فى نفس الوقت.

ويوضح الشكل التالى كيفية استخدام الأعمدة المجزأة فى تسجيل وعرض عدد الساعات الأسبوعية موزعة على أوجة النشاط الذى تمارسة احدى الجماعات فى ثلاثة أشهر.



ونرى أن برنامج الجماعة آخذ فى التحسن من حيث الاختلاف والاتزان فعلى حين اقتصر فى شهر يناير على النشاط الاجتماعى والرياضى مع الفارق فى عدد ساعات الممارسة الا أنه فى شهر فبراير بدأت الجماعة تمارس نشاطا جديدا وهو النشاط الثقافى بالاضافة الى الاتزان النسبى فيما بين الأنشطة من حيث ساعات الممارسة وازداد هذا التحسن فى شهر مارس

وهناك بعض الملاحظات الواجب اعتبارها فى حالة الرسوم بالأعمدة وهى:-

١- لابد أن نبدأ رسم الاعمدة من نفس القاعدة أى من على المحور الافقى.

٢- يحسن عدم كتابة بيانات داخل الاعمدة أو فوقها اذا أنه كثيراً ما يؤدى ذلك الى الخداع وتضليل النظر.

٣- اذا لم يكن هناك عامل زمنى أى ادا لم يكن محور س يمثل الزمن فيجب ترتيب الاعمدة حسب قيمتها تصاعديا أو تنازليا حتى يحسن منظرها وتسهل قراءتها.

٤- لابد أن تكون قواعد الاعمدة متساوية وأن تكون المسافات بين الأعمدة متساوية[١].

٢- الرسوم الدائرية:

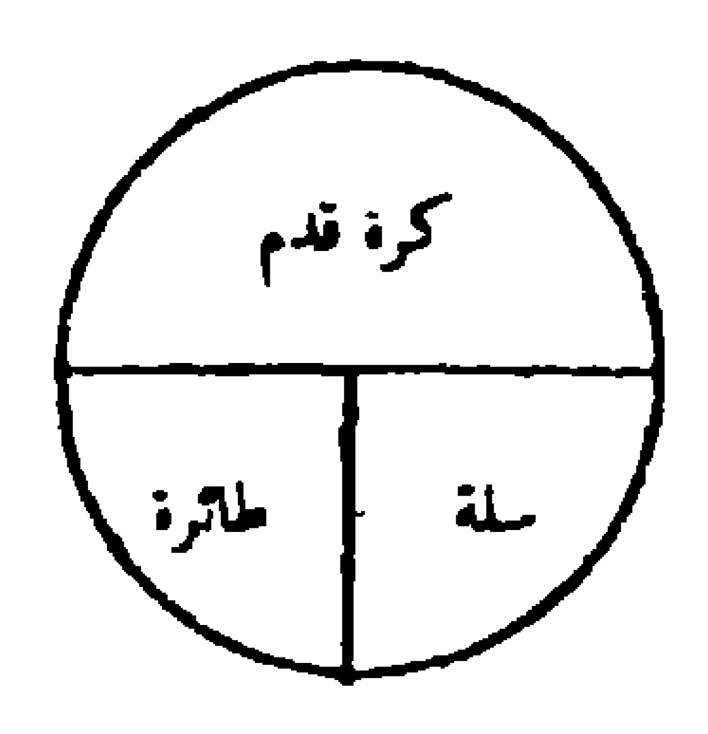
ويمكن استخدام الاشكال الهندسية بدل الخطوط أو الأعمدة لتسجيل وعرض

---

(١) نفس المرجع ص ٧٨.

البيانات وتعتبر الدائرة أبسط هذه الاشكال وأحسنها بيانا، ويفيد هذا النوع من الاشكال البيانية عندما يراد تسجيل وعرض نوع مقسم من المعلومات كوحدة قائمة بذاتها وعرض الاقسام المختلفة لها في الوقت نفسه واظهار النسب المختلفة لكل قسم بالنسبة الى الكل، ويظهر هذا الكل على شكل قطاعات داخل الدائرة لكل منها زاوية تتناسب مع النسبة المئوية لكل قسم بالنسبة الى الكل الذى تمثله الدائرة كلها.

ويفضل هذا النوع من الرسوم البيانية على رسوم الاعمدة المجزأة عندما يراد تسجيل وعرض نوع واحد من المعلومات ذات الاقسام المختلفة، كما تفضل رسوم الاعمدة المجزأه عندما تتعدد انواع المعلومات

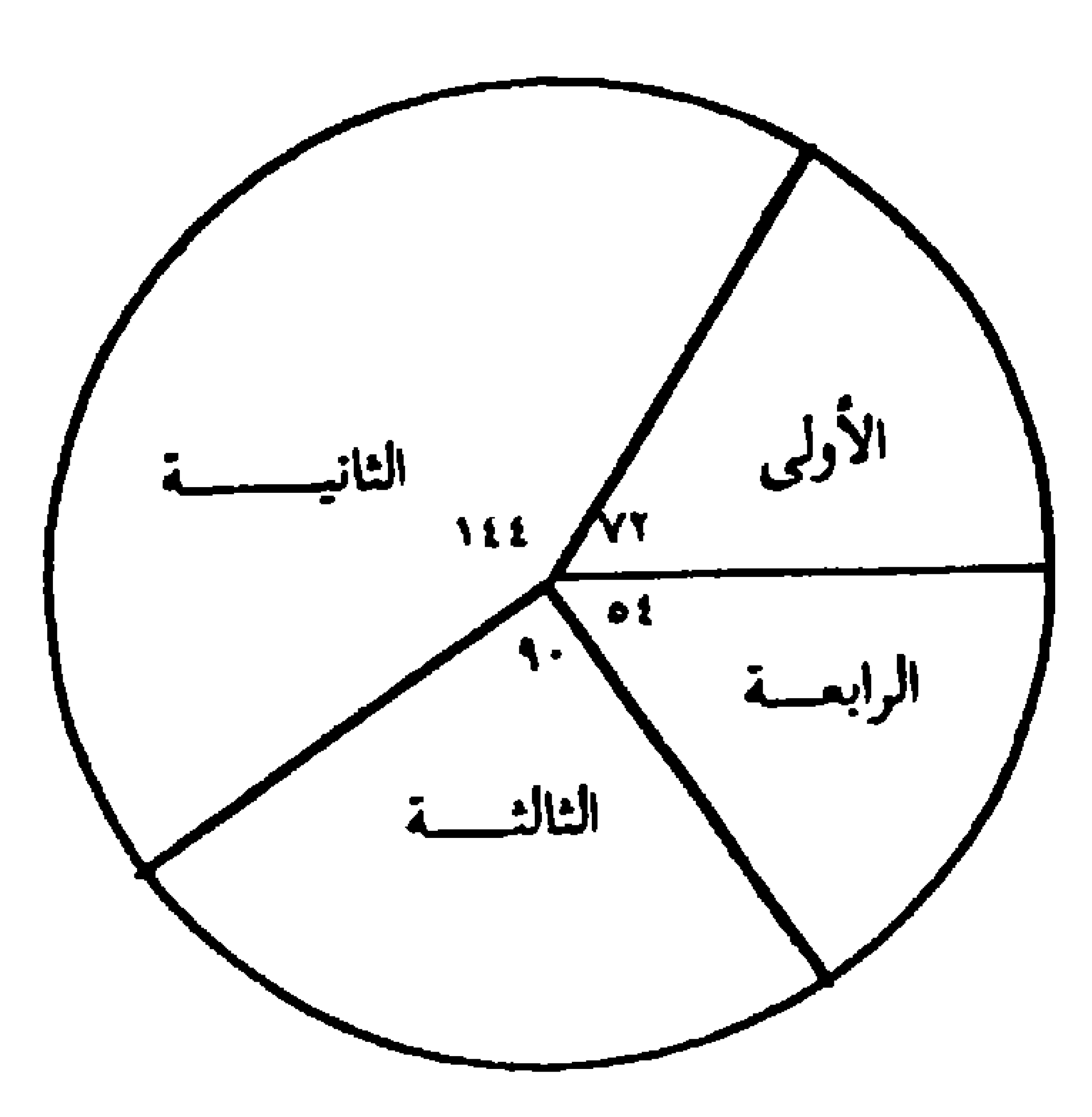


وحتى يمكن تقسيم الدائرة أولاً ايجاد النسبة المئوية لكل نوع بالنسبة للمجموع الكلى وتضرب النسبة فى ٣,٦ تنتج الزاوية المركزية (وبافتراض تكوين اسرة فى إحدى الكليات تتكون من ٤٠ عضوا) وكان توزيعهم على الفرق لدراسة كما موضح بالجدول.

الفرقــــة	عدد الطلبة	النسبة المئوية	الزاوية المركزية
الأولى	٨	٢٠	٢٠ × ٣,٦ = ٧٢
الثانيــة	١٦	٤٠	٤٠ × ٣,٦ = ١٤٤
الثالثــة	١٠	٢٥	٢٥ × ٣,٦ = ٩٠
الرابعــة	٦	١٥	١٥ × ٣,٦ = ٥٤

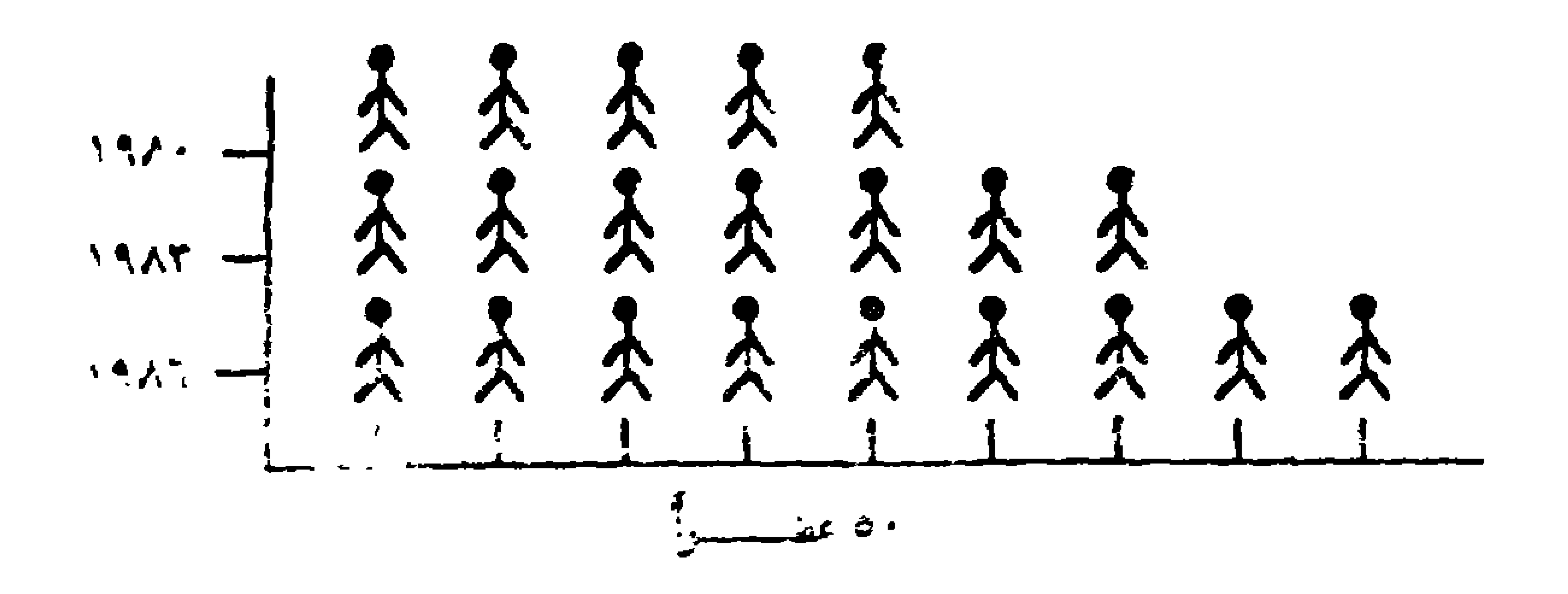
ويمكن الحصول على الزاوية المركزية بضرب عدد الطلاب فى الفرقة × عدد درجات الدائرة مقسوما على اجمالى عدد طلاب الجماعة أى أن الزاوية المركزية لطلاب الفرقة الأولى تكون الوجه الآتى $\frac{٨ \times ٣٦٠}{٤٠}$

ويمكن التعبير عن هذا الجدول فى صورة رسوم دائرية وتكون على الوجه الآتى:



٤- الرسوم التصويرية أو المجسمات

وفى هذا الرسم تستخدم رموزا أو صورا معينة تكون لها دلالة خاصة ذات صلة بموضوح الرسم فإذا اردنا رسم يبين عدد الاسرة بالمستشفيات المختلفة فاننا نرسم سريراً ليمثل عددا معينا من الاسرة (١٠ أو ١٠٠ أ ١٠٠٠ مترا) وهذا النوع من الرسوم مشوق ويوضح المقصود منه وهو شائع فى الجرائد والمجلات ويلزم فى مثل هذه الرسوم كتابه دليل للرسم يوضح العدد الذى تمثله الوحدة الواحدة فى الرسم ومن الممكن رسم جزء من الرمز يمثل عدداً أقل من العدد الذى تمثله الوحدة الواحدة.



ومن هذا الشكل نستطيع معرفة [illegible] عضوية في عام [illegible] [illegible] ٢٥٠ عضواً ارتفعت في عام ١٩٨٣ الى ٣٥٠ عضواً ثم زادت [illegible] ١٩٨٦ الى ٤٥ عضو

كما يوجد [illegible] اخرى مثل المدرج التكرارى [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] استخداماته المختلفة

[illegible]

[illegible] بيانات [illegible]

[illegible]

٣- تساعد توضيح و تأكيد بيان وذلك عن طريق استخدام [illegible] مثلاً يمكن استخدام اللون الاحمر لترضيح بيان هام له خطورته.

٤- جذب الانتباه فمن المسلم به أنه اذا أحسن رسم شكل بياني [illegible] [illegible] يجذب اليه الانتباه(١).

٥- توفير الوقت حيث لا يستغرق القيام بها نفس الوقت الذى يتطلبه عمل التقارير مثلاً

٦- متنوعة حيث يمكن استخدام اشكالاً مختلفة

٧- دقيقة لأنها تعتمد على بيانات كمية

---

(١) محمد [illegible] سرحان، صلاح الدين [illegible]، مرجع سابق، ص ٨٣

بينما تتمثل عيوبها في:-

١- أنها لا توضح الاسباب التى أدت الى ارتفاع نسبة تردد الاعضاء على النادى أو أنخفاض النسبة مثلاً.

٢- كما أنها لا توضح والتفاعلات والعلاقات السائدة بالجماعة.

ثانياً : المقاييس الاجتماعية

ويكون التسجيل بقياس العلاقات داخل الجماعة بما فى ذلك الميول والرغبات بالنسبة لأنواع النشاط المختلفة وأهم ألوان هذه المقاييس مايلى :

١- القياس الفردى الذى يحدد لون الاستجابة بين أحد أفراد الجماعة وبقية الأعضاء.

٢- القياس الجماعى الذى يحدد لون الاستجابة بين اعضاء الجماعة.

٣- قياس ميول أعضاء الجماعة ورغباتهم حتى يتحدد على أساس ذلك نوع النشاط الذى تختاره الجماعة[1].

ثالثاً: التقارير:

ويعد اخصائى الجماعة مسئول عن كتابة التقارير المختلفة التى تمثل أهمية بالغة للجماعة وأعضائها والاخصائى والمؤسسة وهناك أنواع مختلفة من التقارير التى يقوم اخصائى الجماعة بكتابتها فى المناسبات الخاصة وحسب الغرض المطلوب من كتابتها، هذه التقارير هى التقارير الاحصائية، والتقارير الفردية الخاصة بأعضاء الجماعة، وتقارير البرامج الخاصة، والتقارير الدورية لاجتماعات الجماعات والتقارير التحليلية للجماعات.

١- التقارير الاحصائية:

هى التقارير التى تعتمد على عرض الحقائق والمعلومات على اساس الارقام أى

(١) محمد على حافظ وآخرون، مرجع سابق، ص٣١٨

عرض الجانب الكمي للموضوع المراد عرضه والتقارير الاحصائية في مؤسسات خدمة الجماعة تختلف عن بعضها حسب البيانات المراد عرضها فيصح ان تتعلق بالجماعة أو اعضائها أو المؤسسة وأمكانياتها المختلفة أو المجتمع المحلى وعلاقة المؤسسة به وهكذا.

هذا ويجب أن ندرك أن الارقام والتقارير الاحصائية وحدها غير كافية لانها لا تظهر النجاح الفعلى للمؤسسة فى تحقيق رسالتها فالارقام وحدها لا تعطى صورة واضحة عن الخبرات الجماعية المختلفة التى يستفيد منها الافراد والجماعات ولذلك لا يقتصر العاملون مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية على مثل هذه التقارير وحدها، بل يعتمدون على الأنواع المختلفة من التقارير، وخاصة التقارير الدورية والتحليلية للجماعات واجتماعاتها.

٢- التقارير الفردية الخاصة بالاعضاء:

ويتضمن هذا النوع من التقارير بعض المعلومات الاحصائية الخاصة بالفرد والتى سبق ذكرها عند الكلام عن التقارير الاحصائية وذلك بالاضافة الى تقرير وصفى يشمل:

- وصف الصفات الجسمية والانفعالية والعقلية والاجتماعية البارزة لعضو الجماعة.
- معلومات عن العضو وخبراته السابقة.
- مدى تكيف العضو للجماعة وبرامجها.
- ميول العضو ومهاراته.
- علاقة عضو الجماعة بباقى الاعضاء وعلاقته بالاخصائى.
- مشكلات العضو أون وجدت.

وتختلف سياسة كل مؤسسة عن الاخرى فى كتابة التقارير والبيانات والمعلومات التى يجب أن تحويها وتفيد تلك التقارير فى تتبع نمو الاعضاء كذلك

تفيد عند الحاجة الى تحويل العضو إلى أخصائى خدمة الفرد فى نفس المؤسسة أو تحويله الى مؤسسة أخرى.

٣- تقارير برامج المناسبات الخاصة:

تقوم الجماعة بالعديد من الأنشطة مثل الحفلات والرحلات، والمعسكرات والزيارات ...الخ.

ولاشك أن القيام بهذه البرامج يحتاج الى استعدادات خاصة قد يشترك فيها كل من المؤسسة والاخصائى وأعضاء الجماعة ولذلك يقوم الاخصائى المسئول عن هذه البرامج بكتابة تقارير وافية عنها وتشمل تلك التقارير ما يلى:

أ- معلومات اساسية واحصائية عن النشاط:

يوضح فيها البيانات الأولية مثل الرقم اليوم والتاريخ ونوع النشاط ومكان الممارسة .. الخ بالاضافة الى بيانات عن عدد الاعضاء المشتركين والاشراف.

ب- الجزء الإعدادى

ويسجل فيه كل الجهود التى بذلت للإعداد للنشاط سواء كانت من قبل أخصائى الجماعة، أو الأعضاء أنفسهم ويمكن أن تتمثل تلك الجهود فيمايلى:-

- أخذ الموافقات على القيام بالنشاط، مثل موافقة مدير المؤسسة إذا لزم الأمر، أو موافقة أولياء الأمور على اشتراك أبنائهم.

- إجراء الاتصالات مثل الاتصالات ببعض الأماكن التى سيتم زياراتها مثل المتاحف.

- إعداد الأدوات التى يمكن أن يحتاجها الأعضاء فى ممارسة الأنشطة.

- تكوين لجان واسناد بعض المسئوليات لهم مثل لجنة الاستقبال، أو لجنة المشتريات، أو لجنة السمر، أو لجنة التغذية،

- جمع المعلومات عن وسيلة المواصلات المناسبة مثلا،

- إرسال بطاقات الدعوة فى حالة الحفلات.

- الإعلان عن النشاط وتحديد المشتركين فيه.

- وضع مشروع الميزانية... والبرنامج المقترح تنفيذه.

جـ- الجزء التنفيذى

ويوضح فيه تسجيل لكل ماحدث مند بداية تنفيذ النشاط حتى انتهاءه مع ربط تلك الاحداث بالتوقيت الزمنى، وتوضيح مدى اشتراك الأعضاء فى البرنامج، ودور الاشراف.

د- الجزء التقويمى :

ويتناول فيه الايجابيات، والسلبيات، وذلك لمعرفة مواطن القوة والضعف فى البرنامج والعوامل التى أدت إلى ذلك ومدى الالتزام بفقرات البرنامج... الإلتزام بالتوقيت الزمنى، ونتائج هذا البرنامج الإيجابية بالنسبة للأعضاء، والجماعة والمؤسسة،فيستفيدالأعضاء والأخصائى من أخطائهم أن وجدت، وكما أن نجاح البرنامج يكون حافز على القيام بمزيد من البرامج، كما يتم تسجيل المقترحات لعلاج السلبيات لتلافيها مستقبلا فى أنشطة مماثلة.

٤- التقرير الدورى

وهو التقرير الذى يسجل بصورة دورية منتظمة بعد كل اجتماع يتم بين الأخصائى والجماعة ونعنى باجتماع الجماعة هنا الوقت المحدد لممارسة أنشطتها وليس شرطا أن يكون تسجيل التقرير الدورى قاصرا على اجتماع المناقشة.

ويفضل أن يقوم الأخصائى بعمل صحيفة وجه للجماعة فى بداية سجل التقارير الدورية يوضح فيه اسم المؤسسة، اسم الأخصائى، اسم الجماعة ومواعيد

اجتماعها ومكانه، واسماء الأعضاء، وأسماء مجلس إدارة الجماعة واللجان التى تتضمنها... إلخ من البيانات الأساسية عن الجماعة ثم يلى ذلك تسجيل التقارير الدورية حيث يتضمن التقرير الأجزاء الآتية :

أ - الجزء الأحصائى :

ويوضح فيه :

- رقم التقرير.
- اليوم والتاريخ.
- مكان الاجتماع.
- زمان الاجتماع.
- عدد أعضاء الجماعة.
- عدد الأعضاء الحاضرين.
- عدد الأعضاء الغائبين.
- أسماء الغائبين بعذر.
- أسماء الغائبين بدون عذر.

ويمكن الإشارة إلى حالة الجو إذا كان لذلك تأثيره على حضور الأعضاء. كان يكون الجو ممطراً كان قد يتسع مفهوم الجو ليشمل الجو الاجتماعى كأن يكون هناك امتحانات عامة فى المؤسسة أو وجود مسابقات... إلخ.

وعن طريق متابعة حضور الأعضاء يمكن التعرف على نسبة حضور العضو بقسمة عدد مرات الحضور على مجموع اجتماعات الجماعة.

ويمكن توضيح أهمية متابعة حضور الأعضاء فى النقاط الآتية.

١ - متابعة حضور الأعضاء يجعل العضو الغائب يشعر باهتمام الأخصائى والجماعة به مما يشعره بأهمية فى الجماعة مما يساعد على الارتباط بها

٢- من خلال الاتصال بالعضو الغائب يمكن متابعة أسباب الغياب. ومساعدته على التغلب عليها والعودة مرة أخرى للانتظام فى الجماعة.

٣- خلال الإتصال بالعضو الغائب يمكن إبلاغه بما تم مناقشته خلال فترة غيابه ليستطيع أن يتابع عمل الجماعة. ونشاطها.

٤- دراسة أسباب التدهور الفجائى فى حضور الأعضاء فقد يكون لذلك دلاله كأن تكون اشباعات الأعضاء قد تحققت من خلال تلك الجماعة.

٥- يمكن مقارنة الحضور بالمكانة التى يتمتع بها العضو أوبطبيعة المسئوليات التى يتحملها العضو فى البرنامج.

٦- التعرف على الجماعات الفرعية على أساس الارتباط فى الحضور أو الغياب.

٧- ملاحظة توقيت الغياب فقد يحدث مرتبطاً بممارسة الجماعة لأنشطة معينة لايقبل عليها الأعضاء.

٨- ارتباط الغياب ببعض الأحداث العامة أو الإجازات الأسبوعية.

كما تستطيع الجماعة أن تستفيد من تلك المتابعة لدراسة علاقة مواظبة الأعضاء بحجم الجماعة، أو نوع نشاطها أو أسلوب تفاعل الأخصائى معها. أو عمر الأعضاء أو جنسهم.

ب- الجزء الاعدادى:

ويبين الاخصائى فى هذا الجزء الترتيبات أو التجهيزات التى أعدها للاعتماد عليها خلال اجتماع الجماعة، كأن يعد بعض البيانات أو المعلومات التى يمكن للجماعة الاستعانة بها كأسس فى تقرير البرامج أو القرارات، كما يشمل ذلك ما يعده الاخصائى ويحضره من أدوات أو اجهزة لاستخدامها فى تنفيذ البرامج، وقد يكون ذلك الاعداد فى صورة زيارات أو مقابلات لبعض المسئولين فى المؤسسة أو خارجها للاستعانة بهم فى تدريب الاعضاء على أنشطة معينة كما قد يشمل هذا

الجزء أى جهود يقوم بها الاعضاء للاعداد للأجتماع.

جـ- الجزء القصصى (عملية الدراسة):[1]

وهو جزء وصفى لما تم فى الجماعة من أحداث ومواقف حسب التسلسل الزمنى للاجتماع، وبأسلوب قصصى، يتضمن العلاقات والتفاعلات وكل ما يحدث فى الجماعة ودور الاخصائى ومدى تدخله فى المواقف المختلفة.

وينبغى أن يكون هذا الجزء من التقرير تصويراً حقيقيا أمينا لما حدث سواء أكان حدوثه مقبولا أو غير مقبول وبعبارة اخرى، يعنى تدوين الحقائق فى هذا الجزء أمرين:

١- تدوين الحقائق حسب ترتيب حدوثها فعلا.

٢- تدوين الحقائق بنفس الطريقة التى حدثت بها، ويشمل ذلك وصف لافعال الافراد مع ذكر الاسماء ووصف الاقوال ويقترن ذلك بوصف للسلوك والعلاقات فى ثباتها وتغيرها.

ويرى البعض تقسيم هذا الجزء من التقرير الدورى الى جزء فردى وجزء جماعى وآخر خاص باخصائى الجماعة. ونظراً لارتباط وتداخل تلك الاجزاء يفضل الحديث عنها بصورة شاملة. وأن كان هذا التقسيم بغرض الدراسة فقط.

ومن خلال التسجيل القصصى يتضح ما يلى:

١- ترتيب حضور الاعضاء لاجتماع الجماعة، وتكرار حضور بعض الاعضاء بصحبة اعضاء معينين، فقد تكشف هذه الظاهرة، الجماعات الفرعية أو طبيعة العلاقات الثنائية أو الثلاثية بين الاعضاء.

٢- المقترحات التى تعرض أثناء اجتماع الجماعة ومصادرها واستجابات الاعضاء لهذه الاقتراحات.

---

(١) ابراهيم مرعى، محمد حسين السعدلى، مرجع سابق، ص ص ٢٢٥-٢٤

٣- ملاحظات الاحصائى عن مصادر القوة والتأثير فى الجماعة أى الافراد المؤثرين فى الجماعة، أو القيادات التى يتضح دورها خلال اجتماع الجماعة.

٤- استجابات الاعضاء الايجابية أو السلبية لمختلف المواقف الاجتماعية التى تتعرض لها الجماعة، وما يلاحظه الاخصائى من مظاهر مصاحبة لنمو الجماعة، أو تفككها، والعمليات الاجتماعية التى تبدو خلال عملية التفاعل، كالتعاون أو التنافس أو الصراع.

٥- الجماعات الفرعية وتأثيرها السلبى أو الايجابى وتصرف أو موقف الجماعة منها.

٦- الاعضاء الذين يتصف سلوكهم بسوء التكيف، كالعدوان والانانية المفرطة والتمركز حول الذات، والسلبية، والانطواء.

٧- مدى تدخل الاخصائى فى مواقف التفاعل واستجاباته لسلوك الاعضاء والاقتراحات التى قدمها، وبمعنى آخر كل ما قام به الاخصائى خلال اجتماعه بجماعته ودوره فى مساعدة الجماعة.

٨- البرامج التى مارستها الجماعة، ومدى المساهمة الفعلية لكل فرد، واستجابات الاعضاء نحو البرامج، ومن الذى خطط لها، ومدى تقبل الجماعة لتلك البرامج، وتحقيقها لرغباتهم وميولهم واتساقها مع اهتماماتهم المشتركة.

د: الجزء التحليلى (عملية التشخيص):

يقوم الاخصائى بتحليل المواقف والاستجابات وانماط الاتصال التى لاحظها خلال الاجتماع. ويمثل هذا الجزء عملية التشخيص للمواقف والسلوك. ومن ثم فهو يمثل اجابة للاسئلة التالية:

١- ماذا حدث فى الاجتماع من مواقف واستجابات.

٢- كيف كان موقف الجماعة ككل والاعضاء كافراد حيال هذه المواقف والاستجابات.؟

وينبغي أن يكون الغرض من هذا الجزء هو تفهم القوى المختلفة التى تؤثر فى الجماعة كما يلاحظها الاخصائى، فهو يمثل الجزء التفسيرى من التقرير. ولا جدال فى أن الاخصائى يستطيع تفسير سلوك الجماعة نتيجة لما لديه من معلومات حقيقية وملاحظات تمكنه من التعرف على العوامل المختلفة التى تؤثر فى نمو الجماعة.

وبصفة عامة على الاخصائى فى عملية التحليل أن يرجع الى ما يلى:

١ - معلوماته الواقعية عن الجماعة واعضائها من واقع ملاحظاته وعلاقاته بالجماعة.

٢- الاطر والمعطيات النظرية للسلوك الفردى والجماعى والتى يستعين بها فى تفسير انماط السلوك وابعاد التفاعل.

هـ: الجزء التخطيطى (او العلاجى):

يرتبط التحليل بالتخطيط اذ يوضح التحليل للمواقف أو الافراد أو الاحداث التى تتطلب تدخل الاخصائى فيأتى التخطيط كخطوة تالية مباشرة لما يجب أن يتخذه الاخصائى من خطوات فعلية لمساعدته الجماعة وافرادها وتوفير مزيد من فرص النمو، ويتضمن التخطيط على سبيل المثال ما يلى:

١ - تحديد اتجاهات العمل نحو مواقف سلوكية معينة.

٢- رسم برامج اضافية لمواجهة احتياجات محددة.

٣- توفير امكانيات مادية أو بشرية للمعاونة فى تحقيق الاهداف.

٤- تركيز الاهتمام على بعض الافراد لمزيد من الدراسة لسلوكهم، أو التوصل الى فهم للمشكلات التى تعترض تكيفهم.

٥- عقد مقابلات فردية مع بعض الاعضاء كالقادة أو من يتحملون مسئوليات فى الجماعة أو من يحتاجون الى المساعدة لاعادة تكيفهم وارتباطهم بالجماعة.

بعض المبادئ والنقط التي يسترشد بها الأخصائي عند كتابة التقارير :[1]

١ - مبدأ المرونة، ونعني به أن التقرير يجب أن يتلاءم مع غرض المؤسسة، فممارسة خدمة الجماعة مرتبطة بغرض المؤسسة وليت منفصلة عنها.

٢- مبدأ الاختيار، ويتضمن أن الأخصائي لايضمن تقريره كل ما يحدث في اجتماع الجماعة، بل يجب أن يختار المادة التي يقوم بتسجيلها على ضوء نمو الفرد والجماعة.

٣- مبدأ حسن الصياغة والعرض. ويعتمد على أهمية الشكل ووضوح التعبير للمادة المكتوبة وذلك باستعمال لغة سهلة، وجمل قصيرة. وتجنب اللغو والحشو. كما يجب أن يترك على صفحات التقارير هوامش واسعة، ومسافات كافية بين السطور حتى يستطيع المشرف أن يكتب ملاحظاته بين السطور والهوامش.

٤- مبدأ السرية حيث يعتبر التقرير وثيقة مهنية تخضع محتوياته لاخلاقيات المهنة.

٥- مبدأ تقبل الأخصائي للتسجيل. حيث يجب على الأخصائي أن يتقبل مسئوليته في كتابة التقارير اقتناعاً منه بقيمتها في تحسين الأداء المهني الخدمات.

٦- يجب على أخصائي الجماعة أن يعد ملخصا للنقط الأساسية التي حدثت في أثناء اجتماع بعد انتهاء الاجتماع مباشرة قبل كتابة التقرير الذي يتم بعد ذلك ببضعة أيام. وهذا يساعد على اختيار مادة التقرير وتنظيمها حسب تسلسلها الزمني، ويعطيه فرصة لأن يفكر ويحلل ما حدث في الاجتماع.

٧- يجب أن تقرن الأفعال بأسماء فاعليها وليس بالضمائر، فمثلاً، لايصح أن نقول كانت هناك مناقشة دون ذكر أسماء المشتركين فيها. أونقول أن بعض الأعضاء عارضت أو وافقت على نقطة من النقط دون ذكر أسماء من وافقوا ومن اعترضوا عليها.

(١) محمد شمس الدين احمد، مرجع سابق، ص٣٠٢.

٨- استعمال الحرف (أ) للدلالة على الأخصائى أو استعمال كلمة «الأخصائى».

٥- التقرير التحليلى:

يقوم الاخصائى من حين الى آخر بمراجعة تقاريره الدورية أو التقارير الفردية الاخرى التى يقوم باعدادها لاستخدامها فى أعداد تقرير شامل يتضمن كل ما يتعلق بالجماعة وافرادها من ناحية وجهوده المهنية ومدى مساهمته فى اداء دوره لتحقيق اهداف خدمة الجماعة من ناحية أخرى، ويطلق على هذا النوع من التقارير، بالتقارير التحليلية.

أهمية التقرير التحليلى:

١- يعطى للمؤسسة فكرة عن الجماعة وبرامجها مما يساعد فى وضع الخطط.

٢- عند انتهاء حياة الجماعة أو تحويلها الى اخصائى اخر فأن كتابة هذا التقرير يسهل للاخصائى الجديد فهم الجماعة.

٣- ينتفع به فى البحوث والدراسات المختلفة.

٤- يساعد فى عملية تقويم خدمات المؤسسة.

عناصر التقرير التحليلى للجماعة

يتضمن التقرير التحليلى العناصر أو الاجزاء التالية:

أ: الجزء النظرى:

ويعتبر هذا الجزء بمثابة مقدمة عن التقرير التحليلى، ويمكن فيه كتابة فكرة عامة عن المجال الذى تعمل فيه المؤسسة سواء مجال رعاية الاحداث المنحرفين، المجال المدرسى، العمالى .. الخ، ثم فكرة عن المؤسسة ذاتها وشروط الالتحاق بها اقسامها وامكانياتها والجهاز الادارى والفنى فيها .. الخ. ثم فكرة عن الجماعة موضوع التقرير، وأسباب عمل التقرير التحليلى.

ب. دراسة احصائية عن الجماعة (الجزء الاحصائى):

ويشمل هذا الحرء بيانات احصائية عن الجماعة فى المدة التى دون عنها التقرير وتشمل البيانات التالية:

١ – عدد افراد الجماعة، أعمارهم.

٢ – توزيع المستويات الثقافية والمهنية للجماعة.

٣ – عدد الحاضرين فى كل اجتماع من اجتماعات الجماعة خلال المدة التى كتب عنها التقرير وكذلك المتغيبين ء ـ حضور الاجتماعات.

٤ – انواع الانشطة التى مارسها الاعضاء وتكرار الممارسة فى المدة التى كتب عنها التقرير.

ويمكن الاستعانة بالرسوم البيانية أو العرض البيانى فى توضيح ما سبق.

كما تختلف تلك البيانات باختلاف الجماعة وخصائص الاعضاء المكونين لها فقد تشمل الصف الدراسى أو نوع الاعاقة ... الخ.

جـ: اعضاء الجماعة (الجزء الفردى):

ويشمل وصف وتحليل لكل عضو من أعضاء الجماعة ويستعين الاخصائى بما كتبه من ملاحظات خلال فترة عمله مع الجماعة ويتضمن هذا الوصف ما يلى:

١ – حالته التعليمية والاجتماعية والاقتصادية.

٢ – ميوله وقدراته وهواياته.

٣ – نضجه العقلى والجسمى والانفعالى.

٤ – علاقاته بباقى أفراد الجماعة.

٥- مدى تمسكه بمعايير الجماعة وامتثاله لها.

٦- مكانته فى الجماعة، والادوار التى يمارسها.

٧- علاقته باخصائى الجماعة.

ويدعم هذا الجزء بخرائط العلاقات الخاصة بالعضو وميوله.

د: الجماعة (الجزء الجماعى):

ويشتمل هذا الجزء على ما يلى:

١- التكوين والعضوية:

أ- الاغراض التى من أجلها تكونت الجماعة.

ب- تاريخ تكوين الجماعة والاسلوب الذى اتبع فى تكوينها.

جـ- الدوافع المشتركة التى اجتمع الاعضاء على أساسها.

د- جهود الاخصائى فى استثارة التكوين والعوامل التى أدت الى ...ح تكوين الجماعة.

هـ- شروط العضوية - أن كان هناك ثمة شروط واضحة اتفق عليها سواء شروط مؤسسية أو شروط متفق عليها من قبل اعضاء الجماعة.

و- التغيرات التى طرأت على التكوين والعضوية.

٢- العلاقات الشخصية بين الاعضاء:

أ- انماط التقبل أو النبذ فى الجماعة.

ب- شبكة الاتصال فى الجماعة، والعلاقات الثنائية او الثلاثية، والجماعات الفرعية - أن وجدت - والى مدى تأثر مناخ الجماعة بالاشكال السابقة للعلاقات، وموقف الاخصائى.

٣- القيم السائدة فى الجماعة:

أ- طبيعة القيم التى تحتضنها "جماعة.

ب- مدى تمسك الاعضاء بها. وامتثالهم لها.

جـ- استجابة الجماعة لمن يمتثل للقيم ومن يخرج عنها واشكال الجزاءات أو العقوبات والمكافآت التى توقع أو تمنح للاعضاء.

٤- الضبط فى الجماعة:

أ- مدى الضبط الذى تفرضه الجماعة على اعضائها.

ب- مصادر هذا الضبط.

جـ- تأثير القيادة فى الضبط داخل الجماعة.

د- تأثير الجماعات الفرعية فى الضبط.

هـ- استجابة الجماعة للضوابط والقيود المفروضة.

٥- تماسك الجماعة:

أ- مظاهر هذا التماسك ومؤشراته.

ب- تأثير التماسك فيما تقوم به الجماعة من أعمال.

جـ- تأثير التماسك فى عمليات التعاون أو التنافس.

٦- مناخ الجماعة:

أو ما يطلق عليه جو الجماعة أو الحالة المعوية للجماعة ويشمل:

أ- المناخ الذى يسود علاقات الافراد والصداقة أو الكراهية والعدوان بين الاعضاء، والاتجاهات نحو السلطة كما يمثلها الاخصائى أو المؤسسة أو القادة الطبيعيين.

ب- التقلبات التى تسود مناخ الجماعة خلال فترة كتابة التقرير واسباب هذا التقلب أو التحول وأثر البرامج والصراعات وعلاقات التقبل أو النبذ المتبادلة وأثر القوى الخارجية على تغيير جو الجماعة.

٧- اسلوب تفكير الجماعة:

- هل يعتمد على بعض الافراد أو الجماعة ككل؟

- ماهو الاسلوب الغالب على تفكير الجماعة هل هو واقعى أم خيالى؟

كيفية اتخاذ القرارات داخل الجماعة.

- ماهى القرارات المؤثرة على قرارات الجماعة؟

٨- علاقة الجماعة بالجماعات الاخرى والمجتمع المحلى:

أ- نوع العلاقات السائدة بين الجماعة والجماعات الاخرى فى المؤسسة وبين الجماعة وغيرها من الجماعات فى المجتمع المحلى.

ب- أثر البرامج المشتركة فى توطيد العلاقات بين الجماعة وغيرها من الجماعات.

جـ- مدى مساهمة الجماعة فى تقديم خدمات للمجتمع المحلى.

ويدعم هذا الجزء بخرائط العلاقات الاجتماعية.

هـ: برامج الجماعة:

حيث يعطى الاخصائى فى هذا الجزء صورة واضحة عن برامج الجماعة ومدى تطورها ويشمل ما يلى:

١- انواع البرامج التى مارسها الاعضاء، والأسس التى وضعت على أساسها.

٢- مدى تنفيذ برنامج الجماعة والصعوبات التى حالت دون التنفيذ.

٣- اكثر البرامج قبولا من الاعضاء، والبرامج التى لم يتقبلها الاعضاء وعدد المشتركين فى كل برنامج وأنواع الأنشطة التى تضمنها.

٤- طريقة تخطيط الجماعة لبرامجها وكيفية تنفيذها.

٥- مدى مقابلة البرامج لحاجات الجماعة واعضائها وميولهم.

٦- الامكانيات التى استخدمت فى تنظيم وتنفيذ البرامج ومدى كفايتها وكفاءتها.

٧- أثر البرامج فى حياة الجماعة من حيث استجابة الاعضاء وتفاعلهم ومدى شعورهم بالتماسك.

٨- أثر البرامج فى اكتساب خبرات جماعية ومهارات اجتماعية.

٩- برامج الجماعة وعلاقتها بتحقيق أهداف المؤسسة وسياستها.

د: اخصائى الجماعة:

ويشمل ذلك الجزء النقاط التالية:-

١- علاقة الاخصائى بالجماعة ككل وعلاقاته بأفراد الجماعة كأفراد.

٢- دوره فى مساعدة الجماعة على تصميم برامجها.

٣- دوره فى تنظيم الجماعة.

٤- موقفه ازاء المشكلات التى تعرضت لها " ماعة.

٥- دوره فى ربط الجماعة بالجماعات الأخرى فى المؤسسة وبصفة عامة يتضمن هذا الجزء الجهود التى قام بها الاخصائى لتحقيق اهداف خدمة الجماعة وتوفير فرص النمو للجماعة واعضائها.

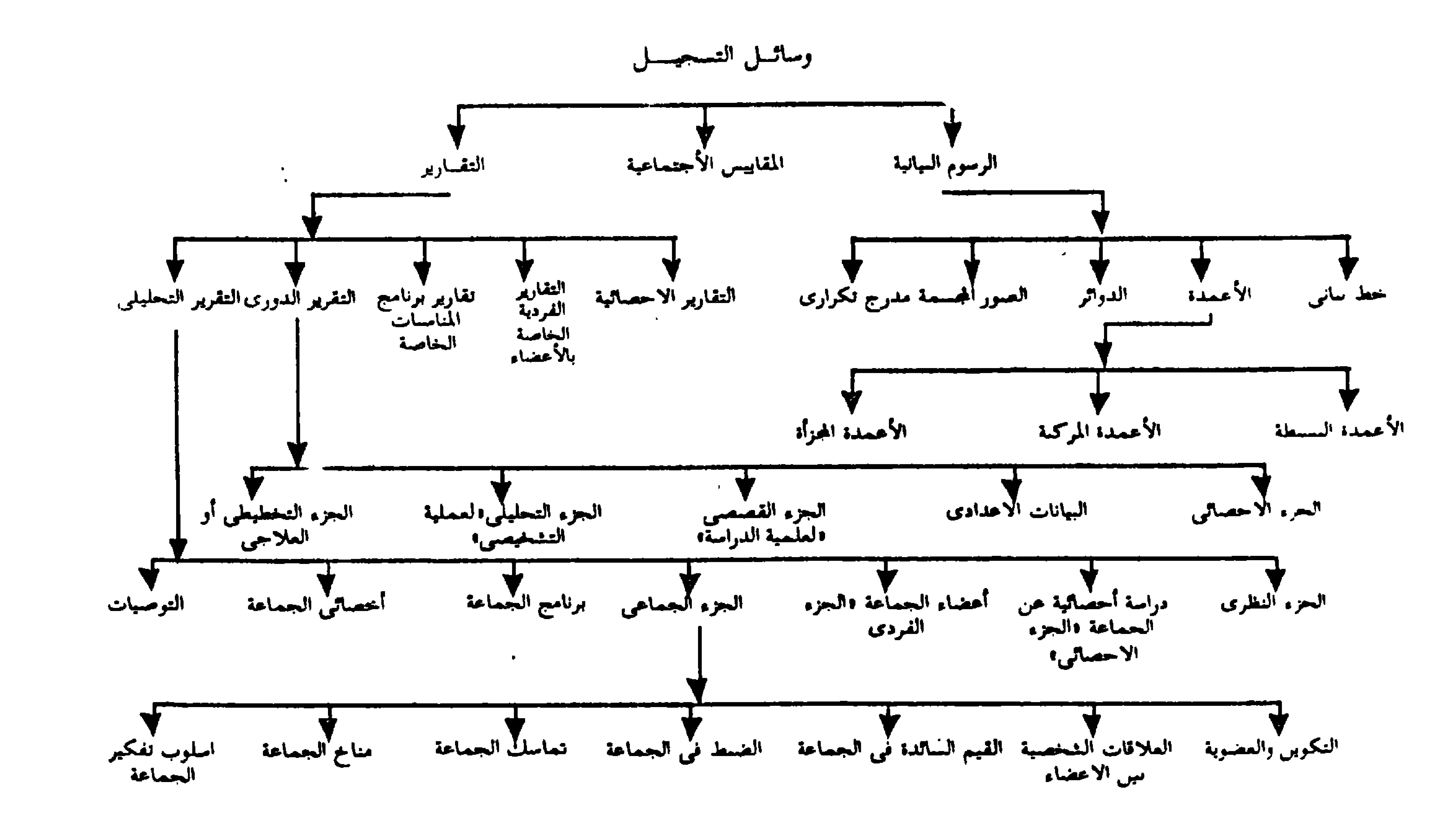
٦- كما يمكن الاشارة إلى انماط التفاعل التى استخدمها والمواقف التى استخدمها فيها.

ز: التوصيات:

يقدم الاخصائى توصياته فى نهاية التقرير التحليلى فيما يتعلق بالجماعة وملائمة المؤسسة وأثرها على طريقة تكوين الجماعات وشروط العضوية ومدى توفر الامكانيات وعلاقته ببرنامج الجماعة كما يمكن أن يقدم توصياته بشأن المهارات التى تحتاجها الجماعة ... الخ.

الاتجاهات الحديثة فى التسجيل:

نظراً لان اخصائى الجماعة يجب أن يكون متابعاً للتقدم العلمى وعلى دراية بامكانية الاستفادة منه فقد بدأت تظهر فى الآونة الاخيرة اتجاهات مسايرة لهذا التقدم فى امكانية حفظ المعلومات عن طريق استخدام الاجهزة العلمية الحديثة مثل استخدام الفيديو والكمبيوتر ... الخ.



وسائل التسجيل
الرسوم البيانية
المقاييس الأجتماعية
التقارير
خط بيانى
الأعمدة
الدوائر
الصور المجسمة مدرج تكرارى
التقارير الاحصائية
التقارير الفردية الخاصة بالأعضاء
تقارير برنامج المناسبات الخاصة
التقرير الدورى
التقرير التحليلى
الأعمدة البسيطة
الأعمدة المركبة
الأعمدة المجزأة
الجزء الاحصائى
البيانات الاعدادى
الجزء القصصى «لعلمية الدراسة»
الجزء التحليلى «لعملية التشخيص»
الجزء التخطيطى أو العلاجى
الجزء النظرى
دراسة أحصائية عن الجماعة «الجزء الاحصائى»
أعضاء الجماعة «الجزء الفردى
الجزء الجماعى
برنامج الجماعة
أخصائى الجماعة
التوصيات
التكوين والعضوية
العلاقات الشخصية بين الاعضاء
القيم السائدة فى الجماعة
الضبط فى الجماعة
تماسك الجماعة
مناخ الجماعة
اسلوب تفكير الجماعة

الفصل السادس
خدمة الجماعة فى المجال المدرسى

- مقدمة
- المقصود بخدمة الجماعة
- أهداف خدمة الجماعة في المجال المدرسى
- الجماعات المدرسية
- خصائص جماعة النشاط المدرسي.
- كيفية تكوين الجماعات الدراسية وإداراتها.
- مقومات جماعة النشاط المدرسية.
- دور الاخصائى بالنسبة لجماعات النشاط.
- خطة الاخصائى الاجتماعى فى تنظيم الخدمات الجماعية فى المدرسة
- دور الاخصائى الاجتماعى مع رواد الفصول الدراسية.

(أ) خدمة الجماعة في المجال المدرسي

مقدمة

تعتبر خدمة الجماعة (العمل مع الخدمات) من أهم الطرق التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي لمساعدة الجماعة وأعضائها على النمو والمساهمة في نمو أوتغيير المجتمع. ويستخدم الاخصائي الاجتماعي هذه الطريقة في كافة المجالات، ومن أبرز هذه المجالات هو المجال المدرسي ولذلك فإن الأمر يتطلب توضيح مفهوم هذه الطريقة والفلسفة التي تستند عليها وأهدافها في المجال المدرسي، وأنواع الجماعات المدرسية التي تمارس معها هذه الطريقة دور أخصائي خدمة الجماعة مع هذه الجماعات

. المقصود بخدمة الجماعة .

يعرف كلين خدمة الجماعة بأنها طريقة لمساعدة الناس على النمو من خلال الخبرة الجماعية، حتى يستطيعوا أن يسهموا بفعالية في إثراء حياة المجتمع

ويعرفها د محمد شمس الدين أحمد بأنها طريقة يتضمن استخدامها عملية ووسائلها يساعد الأخصائي الأفراد أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرامج في الأنواع المتعددة من الجماعات في المؤسسات المختلفة للنمو كأفراد وكجماعات ويسهموا في تغيير المجتمع في حدود أهداف المجتمع وثقافته(١)

وتعرفها جيزلاكونيكا Gisela Konopeka بأنها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التي تساعد الأفراد لتزيد من آدائهم الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية، ويكافحون بنجاح مشكلاتهم الشخصية والجماعية أو المجتمعية.(٢)

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، القاهرة مطبعة يوم المستشفيات بالمنيرة، ١٩٨٠، ص ١٢

(1) Gisela Konopeka, Social Group Work, A Helping Process, 2nd. Edition. N J . Englewood Cliffs. Printice Hall. 1472, p. 28.

وهذه التعريفات تؤكد على أن هذه الطريقة تهدف إلى مساعدة الناس على النمو كأفراد، وكجماعات والمساهمة فى إحداث تغييرات ونمو فى المجتمع، وهذا النمو سوف يمكن هؤلاء الأفراد من آداء وظائفهم الاجتماعية التى تتحدد على أساس الأوضاع الاجتماعية التى يشغلها هؤلاء الأفراد ليس فقط الجماعة ا لتى يعتبرون أعضاءاً فيها ولكن أيضاً مساعدتهم على آداء مختلف الوظائف الاجتماعية التى ترتبط بمختلف الأوضاع الاجتماعية التى يشغلونها فى مختلف التنظيمات الاجتماعية الأخرى.

وأن هذا الهدف الذى تسعى اليه هذه الطريقة يعتمد أساساً على الخبرات الجماعية التى تتيحها الجماعات لأعضائها، ومن خلال التفاعل الاجتماعى الذى يحدث داخل هذه الجماعات. وهذا يعنى أن الأنشطة أو البرامج التى تتيحها الجماعة لأعضائها ليست هدفاً فى حد ذاتها بل هى الوسيلة التى تتم وتدور وتتيح الفرص للتفاعل والمناقشات بين الأعضاء/وبذلك تتيح لهم الفرص ليس فقط لاكتساب مهارات وخبرات فى هذه البرامج بل أنها تنمى لديهم القدرة على التفكير والتحليل والمناقشة وإحترام الآراء، وفى هذا الإطار فإن هذه الطريقة يمكن أن تمارس فى مختلف المنظمات ومنها المدرسة التى يتوفر بها مقومات ممارسة هذه الطريقة أكثر منغيرها من المنظمات الأخرى.

وتعتمد خدمة الجماعة فى ممارستها على فلسفة تشتمل على مجموعة من الحقائق منها أن الانسان كائن اجتماعى وهذا يعنى أن طبيعة الانسان تفرض عليه أن يعيش فى جماعات وأن يتفاعل معها ولايستطيع أن يتسغنى عنها تماماً وذلك من منطلق أن هذا الإنسان لديه مجموعة من الاحتياجات لايمكن تحقيقها إلا من خلال هذه الجماعات. هذا بالإضافة إلى أن هذه الجماعات تمتلك التأثير فى أعضائها معتمدة فى ذلك على حاجة هؤلاء الأعضاء إلى تلك الجماعات، وهذا التأثير يأخذ صوراً متعددة منها اكتساب خبرات وقيم وعادات جديدة أو تعديل وتغيير فى هذه القيم والعادات، ومن هذه الحقائق التى تعتمد عليها خدمة

الجماعة هو أن الفرد لديه الاستعداد للتغير والنمو ولديه القدرة على ذلك وذلك بشرط أن تتاح له الفرصة للمساهمة فى الحياة الجماعية.

أهداف خدمة الجماعة فى المجال المدرسى:

لقد سبق الإشارة إلى أن خدمة الجماعة يمكن ممارستها فى مختلف المنظمات وعندما تستخدم فى منظمة ما ومنها المدرسة لها أهداف أو أغراض معينة. فإن أهداف خدمة الجماعة هو مساعدة المدرسة كى تصل إلى أغراضها وأهدافها أثناء مساعدة الأفراد والجماعة للوصول إلى الأهداف الاجتماعية المبتغاه والمرتبطة بأغراضهم أنفسهم وأغراض المجتمع الذى تعتبر المدرسة جزءاً منه.

ولذلك فأن خدمة الجماعة تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية فى المجال المدرسى(١):

١- مساعدة التلاميذ على النضج وتنمية شخصياتهم ومقابلة حاجاتهم إلى أقصى حد ممكن، كذلك تنمية قدراتهم على الاشتراك فى جماعات، وبذلك تتاح الفرصة لهم بالتزود بالخبرات الجماعية التى يحتاجها التلاميذ وتزيد قدرتهم على التكيف الاجتماعى، كما ينمو الوعى الاجتماعى بينهم ويشعرون بالمسئولية الاجتماعية.

٢- إتاحة الفرصة للتلاميذ لاكتساب المهارات التى تزيد من قدرتهم الانتاجية وتنمية قدراتهم الابتكارية من خلال مشاركتهم فى الأنشطة الحرة التى تمارسها الجماعات المدرسية.

٣- غرس القيم الاجتماعية كالعدل والصدق والامانة ومراعاة آداب السلوك القواعد العامة والقوانين فى التلاميذ ليتكيفوا مع المجتمع الذى يعيشون فيه، ويتعلم التلايمذ ذلك ويمتصونه من خلال الممارسة الفعلية لهذه الفضائل

---

(١) انظر: محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص ٢٧ - ٢٩.

أثناء حياتهم الجماعية ومساعدة الاخصائى الاجتماعى المدرسى، والذى يجب أن يكون القدوة الصالحة والمثل الأعلى لهم.

٤- مساعدة التلاميذ كأفراد وكجماعات مدرسية على تعديل وتغيير اتجاهات وذلك من خلال ماتملكه الجماعات من القدرة وقوة الضبط التى تمارسها على أعضائها.

٥- تنمية قدرة التلاميذ على القيادة والتبعية. أى أن يكون التلميذ قادراً وراضياً غاية الرضا على أن يكون قائداً لغيره فى بعض المواقف وتابعاً فى مواقف أخرى. إذ ليس من المتوقع أن يكون جميع أعضاء الجماعة قادة أو جميعهم تابعون بل التلميذ فى الجماعة يمكن أن يكون قائداً فى موقف وتابعاً لغيره فى موقف آخر. ونظراً لأن القيادة تتطلب مهارات وصفات معينة حتى يستطيع التلميذ أن يقوم بهذا الدور لذلك فإن خدمة الجماعة مجالاً خصباً لتدريب التلاميذ على القيادة والتبعية فى أثناء ممارستهم للألوان المتعددة من النشاط ومساعده الاخصائى الاجتماعى لهم.

٦- مساعدة التلاميذ على إحترام الفروق الفردية والتخلى عن صفتى التحيز والتحامل وإحترام الأفراد والجماعات بغض النظر عن اللون والجنس، وخدمة الجماعة تتيح الفرصة للأعضاء لغرس هذه الصفة، فأعضاء الجماعة يختلفون عن بعضهم البعض فى القدرات الجسمية والعقلية، ويختلفون كذلك فى طرق التفكير، لذلك تحرص على مراعاة هذه الفروق الفردية سواء عند تحمل المسئولية أو المشاركة فى أنشطة الجماعة.

٧- مساعدة التلاميذ من خلال الجماعات على الحياة الديمقراطية، هذا الأسلوب أو نمط الحياة لايمكن اكتسابه من خلال مايكتب أو يقرأ ولكن الأسلوب الأمثل لاكتسابه هو عن طريق الممارسة الفعلية التى تتيحها خدمة الجماعة لأعضائها. سواء من خلال المناقشات أو من خلال الرأى الآخر أو

من خلال اتخاذ القرار فى الجماعة.

٨- مساعدة التلاميذ على التمسك بحقوقهم والمطالبة بها دون خوف أو تردد، وآداء واجباتهم والقيام بمسئوليتهم عن رغبة ذاتية.

٩- الاسهام مع الأسرة والجماعات المختلفة فى توصيل ثقافة المجتمع إلى التلاميذ مع تعديل وتغيير بعض عناصر الثقافة غير المرغوب فيها وذلك من خلال اشراف سليم من جانب الاخصائى الاجتماعى.

١٠- الوقاية: ويتضمن هذا الهدف التنبؤ بالصعوبات والمشكلات التى قد تواجه التلاميذ سواء كانت شخصية أو اجتماعية واتخاذ التدابير الوقائية لتلافى وقوعها وذلك من خلال البرامج البناءة التى تتيحها للجماعة، وكذلك من خلال شغل وقت فراغ التلاميذ بطريقة مفيدة تجعلهم بمنأى عن التعرض لكل ما يدفعهم إلى الإنحراف الاجتماعى.

الجماعات المدرسية

يمر التلميذ فى المدرسة بنوعين من الجماعات إحداها يطلق عليها بجامعات الفصل والأخرى جماعات النشاط وتختلف خصائص كل جماعة من هذه الجماعات والأنشطة التى تمارس فى كل منها وكذلك دور الاخصائى الاجتماعى المدرسى مع كل منهما، ولذلك سوف نحاول القاء الضوء على كل نوع من هذه الأنواع.

أولاً: جماعة النشاط المدرسى

جماعة النشاط المدرسية هى عدد من الطلاب لهم ميول مشتركة وهوايات واحدة ويشتركون معاً فى نشاط معين يهدف إلى اشباع هذه الميول، وليس الغرض من الجماعات المدرسية اتاحة الفرص للتلاميذ لمزاولة النشاط الذى يميلون اليه فحسب، فمن الممكن ان يتم ذلك فيما بينهم خارج المدرسة إنما الغرض منها

بأعتبارها أحد الوسائل التى يتبعها المدرسة لتحقيق وظيفتها الاجتماعية – وهى تنمية خبرات الأعضاء وتوسيع هواياتهم وتدريبهم على العادات والسلوك الاجتماعى الذى يتطلبه المجتمع الذى يعيشون فيه أثناء قيامهم بنشاطهم.

لذلك وجب أن يكون للجماعة المدرسية رائد تؤهله صفاته الشخصية وخبراته والأسلوب الذى يتبعه فى ريادة الجماعة لأن يكون قادراً على توجيهها دون أن يفقدها عنصر التلقائية فى النشاط.

ولايمكن أن تقوم الجماعة بوظيفتها مالم يكن لها نظام يرضاه جميع الأعضاء ويحدد لكل عضو دوره فى الجماعة ومسئوليته فى نشاطها كما يحدد العلاقات بين هؤلاء الأفراد.

خصائص جماعة النشاط المدرسية:

تتميز الجماعة المدرسية عن جماعة الفصل فى عدة أمور جوهرية أهمها الآتى:

١- وضوح الهدف:

الجماعة المدرسية لها أهداف واضحة تماماً بالنسبة لجميع أعضائها أما داخل الفصل فغالباً لاتكون الأهداف أو الفائدة من دراسة مادة معينة واضحة تماماً لكل التلاميذ.

٢- التجانس:

التجانس بين أعضاء الجماعة أساسه الميل المشترك إلى هواية معينة وهذا الميل قائم على أسس سيكولوجية بينما التجانس بين التلاميذ بالفصل يقوم على أساس السن أو درجات الامتحان إلى غير ذلك من العناصر الخارجية.

٣- الايجابية فى النشاط:

دور الأعضاء فى الجماعة دور إيجابى إذ يقوم الأعضاء بوضع البرامج وخطة

التنفيذ أما دور رائد الجماعة فيكون بصورة غير مباشرة أما نشاط الطلبة بالفصل فتغلب عليه صفة السلبية والمدرس فى الفصل هو محور النشاط ومرسله.

٤- الحرية:

فى أنضمام الطالب إلى جماعة معينة شرط واجب لابد من توفره فى الجماعة فى الوقت الذى لايترك فيه للتلميذ اختيار الفصل كما أن الجماعة هى التى تضع البرنامج الذى يناسبها فى حين أنه فى النادر أن يشترك التلاميذ فى وضع البرامج الدراسية.

٥- التلقائية:

وهى تتوفر فى نشاط الجماعة المدرسية لأن الأعضاء فى الجماعة يعملون مايميلون إليه ومايشبع رغباتهم لامايفرض عليهم عمله. لذلك فالنشاط فى الجماعة لايتطلب دافعاً خارجياً فهو لايتوقف بتوقف الدافع الخارجى.

٦- الترويح:

التجانس على أساس الميل الطبيعى ووضوح الهدف وادراكه والحرية والتلقائية والايجابية، كلها عوامل تبعث فى نفوس أعضاء الجماعة الشعور بالسعادة والارتياح لذلك يغلب على نشاط الجماعة صفة الترويح باعتباره حالة تصاحب الفرد تتميز بالاستمتاع والسعادة.

كيفية تكوين الجماعات الدراسية واداراتها :

هناك أهمية خاصة للاطوار التى تمر بها جماعة النشاط ذلك لأن الجماعة التى تكون بطريقة سليمة تصبح أكثر مرونة وأطول بقاء وتمر جماعة النشاط فى تكوينها بمجموعة خطوات أساسية نذكرها فى التالى:

١- تبدأ جماعة النشاط بطريقتين، أما أن تتكون على أساس خدمة أو هدف أو رغبة تصدر من طالب أو مجموعة طلاب أو عن احتياج يحس به الاخصائى

الاجتماعى فيعمل على تحقيقه بين الطلاب الذين أثاروها - وفى كلتا الحالتين يقوم الاخصائى بمناقشة الفكرة أو الرغبة أو الاحتياج مع الطالب أو مجموعة الطلاب الذين أثاروها.

٢- إذا كانت الفكرة أو الرغبة أو الهدف تتفق مع أهداف المدرسة واتجاهاتها أمكن للاخصائى قبولها أو تعديلها على أن يقوم مع الراغبين فى الفكرة أو الرغبة على وضع تخطيط عام يهدف إلى تحقيقها.

٣- يقوم هؤلاء الطلاب أنفسهم بنشر الفكرة بين طلاب المدرسة كى ينضم اليها كل راغب فيها، وكلما كان الاتصال شخصياً كلما زاد اقبال الطلاب عليها. هذا ويمكن استخدام وسائل الدعاية المختلفة للفكرة، كأستخدام الاعلان أو المنشورات أو الاذاعة المدرسية أو الاستفتاء.

٤- يقوم هؤلاء الطلاب بدعوة الراغبين من الطلاب لاجتماع عام يقام لهم لمناقشة الهدف أو الفكرة ويتطلب ذلك تنظيم الاجتماع من حيث مكانه وموعده وبرامجه.

٥- يقوم هؤلاء الطلاب ومعهم الإخصائى باستقبال المنضمين للفكرة أو الهدف فى مكان الاجتماع فى الموعد المحدد سواء كان فى أحد فصول المدرسة أو ناديها وكلما كان الاستقبال جذاباً كلما شجع ذلك هؤلاء الاعضاء على الاستجابة والمشاركة. وعادة يشتمل هذا الاستقبال على برامج سمر.

٦- يناقش الاعضاء الفكرة أو الهدف خلال هذا الاجتماع الاول ويراعى أن يتخلل الاجتماع برامج ترويحية بقصد التعاون على تعريف أعضاء الجماعة بعضهم ببعض.

٧- أن يقوم بالاشراف على الاجتماع من حيث رئاسته أو أمانة السر الأعضاء الذين قاموا بدعوة زملائهم إلى الاجتماع ويراعى قبل نهاية الاجتماع للجماعة أن تكون قد حددت أهدافها وأغراضها وحددت لكل عضو من

أعضاء الجماعة مسئوليات معينة لوضع لائحة الجماعة أو اعداد برنامج ترويحي للجماعة في الاجتماع الأول.

٨- يحضر الاخصائي الاجتماعي مع الأعضاء الذين قاموا بدعوة زملائهم بعد الاجتماع الأول لتنظيم الاجتماع الثاني كما أنه يقف بجانب الأعضاء الذين تحملوا مسئوليات لمعاونتهم على القيام بتنفيذها.

٩- خلال الاجتماع الثاني والثالث لجماعة النشاط يمكن أن يتم تنظيم الجماعة من حيث اسمها وتنظيم لوائحها وتخطيط برامجها كما أنه يمكن انتخاب مجلس ادارتها. الا أنه يجب مراعاة الا تتعجل الجماعة في اختيار رئيسها وسكرتيرها (أمين السر) حتى تتضح مهارات كل طالب في الجماعة فيساعد ذلك على اختيار أفضلهم لكل عملية وعلى ذلك فعمليات الانتخاب لابد أن تتم في فترة متأخرة من نشاط الجماعة ولتكن في الاجتماع الثالث أو الربع للجماعة.

١٠- يقف الاخصائي الاجتماعي بجانب الأعضاء الذين يتحملون مسئوليات في الجماعة ويتتبع تنفيذهم لهذه المسئوليات ليساعدهم على اكتساب الخبرات التي تقابل هذه المسئوليات ليساعدهم على اكتساب الخبرات التي تقابل هذه المسئوليات فرئيس الجماعة يحتاج إلى خبرات في تنظيم وادارة اجتماعات الجماعة، وأمين السر يحتاج إلى التعرف على أساليب التسجيل ككتابة محاضر الاجتماعات أو كتابة التقارير الاسبوعية والشهرية. وأمين الصندوق يحتاج إلى التعرف على كيفية رصد الميزانية وتحديد المصادر التي يمكن الافادة منها.

١١- الا يتدخل الاخصائي في شئون الجماعة الا في مجالات الحالات التي تتطلب منها استخدام السلطة لحماية الجماعة وأفرادها عندما يحتاج الموقف ذلك، كان تتعرض الجماعة مثلاً أو أحد أفرادها للخطر، سواء في ذلك

الخطر على الصحة أو الحياة أو خطر الوقوع فى مشاكل أو مآذق اجتماعية أو قانونية.

١٢- أن يقوم الاخصائى بمساعدة الجماعة فى وضع خططها وتنمية ميولها ورغباتها وقيادة برامجها ومراجعة مشاكلها بصورة واقعية كذلك مساعدتها على تقويم اتجاهاتها وخططها.

١٣- أن يحفز الجماعة إلى الابتكار والتجديد فى خططها وبرامجها حتى يثير فيها الحيوية الدائمة.

وطالما أن الجماعة تجتاز الظروف الملائمة لممارسة نشاطها فأن دور الاخصائى هو تمكينها من ممارسة هذا النشاط فى جو صالح مناسب لتحقيق أهدافها.

مقومات جماعة النشاط المدرسية:

ولكى تصبح الجماعة اداة صالحة لتنشئة اعضائها يجب أن يتوفر لها أربعة مقومات ضرورية لنجاحها وهى:

أولاً: الأعضاء:

أساس نجاح الجماعة هو أن يشعر كل عضو من أعضائها بميل ورغبة للانضمام إليها ولتحقيق ذلك يجب مراعاة الآتى:

١-توفير الحيرة لانضمام الطالب للجماعة المدرسية التى يرغب الانضمام اليها وعدم الالتجاء إلى الوسائل الجبرية والارغام وذلك بأتباع الآتى:

(أ) الاعلان عن الجماعات المدرسية التى يمكن قيامها فى المدرسة وشرح أهداف كل جماعة فيها.

(ب) عمل استفتاء لجميع تلاميذ المدرسة لمعرفة الجماعة التى سنضم اليها كل منهم ويراعى فى هذه الاستفتاءاث السؤال عن الجماعات التى يرغب بعض الطلبة فى الانضمام اليها، وكذلك معرفة الصعوبات

والعقبات التى تحول بين بعضهم وبين الانضمام للجماعة التى يريدون الانضمام اليها. كعدم موافقة أولياء الأمور أو ارتفاع قيمة الاشتراك فى هذه الجماعة أو لعدم ملائمة مواعيد النشاط... الخ، وعلى المدرسة فى هذه الحالة محاولة تكوين الجماعات غير الموجودة اذا وجد عدد مناسب من الطلبة، إذا كان من الممكن تكوين هذه الجماعة فى المدرسة أما اذا كان ذلك غير ميسور فعلى المدرسة فى هذه الحالة شرح أسباب عدم امكان قيام هذه الجماعة وتوجيه الطلبة إلى جماعات تتشابه مع هذه الجماعة غير الممكنة التنفيذ.

وعلى المدرسة كذلك محاولة التغلب على الصعاب التى يكشف عنها الاستفتاء. يستحسن أن يكون لكل جماعة مدرسية اشتراك يدفعه الأعضاء ويتحدد قيمته على أساس الا يكون تافهاً بالنسبة لغالبية الطلبة فيثير سخريتهم ولايكون باهظاً فوق طاقة غالبيتهم فيكون سبباً فى تعجيزهم مع ملاحظة أن هذه الاشتراكات ليس الغرض منها تمويل الجماعة إنما الغرض منها أن يحس الطالب بالملكية فى الجماعة وفى نفس الوقت التأكد من ميل الطالب لهذه الجماعة ميلاً حقيقياً.

ثانياً: الرائد:

وللرائد دور أساسى فى الجماعة بالغ الأهمية شديد الحساسية إذ أن صفاته الشخصية ومظهره العام وأسلوبه فى الحياة وخبراته والطريقة التى يتبعها فى توجيه الجماعة وطريقة معاملته وعلاقته مع الجماعة ككل ومع كل فرد من أفرادها كعضو كل ذلك يؤثر فى الجماعة وأفرادها ودرجة تقدمهم ونموهم.

وتتميز الجماعة بالتلقائية فى نشاطها وكلما كان تقبلها للرائد عن حب وثقة وتقدير كان أخذهم بتوجيهاته أسرع وأكثر استمراراً.

ولذلك يجب أن تتوفر فى الرائد الناجح بعض الصفات التى تكسبه حب الجماعة وتقديرها وثقتها أهمها الآتى:

١- حبه للعمل مع الطلاب داخل وخارج المدرسة.

٢- اتقانه للهواية أو النشاط الذى يمارسه أعضاء الجماعة على قدر الامكان.

٣- روحه المرحة التى تشجع الطلاب على الاستمرار فى الجماعة وتدفعهم إلى التعبير عن ارادتهم بحرية.

٤- تقبله أعضاء الجماعة كما هم لاكما يجب أن يكونوا.

٥- أخلاقه التى تجعل منه مثلاً أعلى يحتذى.

٦- استعداده لتحقيق رغبات وميول أعضاء الجماعة.

٧- مساعدته لاعضاء الجماعة فى المواقف التى يحتاجون فيها لمساعدته وأشعارهم بسروره لمعاونتهم.

٨- ثبات أولوية فى معاملته لجميع أعضاء الجماعة دون تفرقه أو تمييز.

٩- ايمانه بعمله والتحمس له والاعتزاز بمهنته.

١٠- قدرته على توجيه أعضاء الجماعة فى تنفيذ مشروعاته.

١١- قدرته على تحمل مسئولية الاشراف علي الجماعة برضي وارتياح.

١٢- ذكاء الرائد وحسن تصرفه خير معين له فى نجاح ريادته للجماعة.

١٣- تسامحه مع أعضاء الجماعة وعدم تكلفه فى الحديث عامل هام فى جذب الأعضاء حوله مما يجعل تأثيره فيهم سهلاً وتوجيهه لهم مقبولا.

١٤- القدرة على تكوين علاقات مهنية سليمة مع الجماعة ككل ومع أفراد الجماعة.

١٥- يعتبر الرائد مصدر معلومات لأعضاء الجماعة ودوره هنا الاستماع لهم والرد على اسئلتهم بصراحة وبلغة سهلة بسيطة.

وبجانب صفات الرائد الشخصية ومهارته فى البرنامج التى تمارسها الجماعة

فإن هناك طرقاً معينة لاستغلال مهارته التى تساعده على تحقيق أغراض الجماعة وتنفيذ برامجها منها:

١- تحليل المواقف داخل الجماعة.

٢- الاشتراك مع الجماعة (العمل مع الجماعة وليس من أجلها).

٣- التطور فى البرامج.

٤- استغلال امكانيات المدرسة والبيئة.

ثالثا: البرنامج:

البرنامج هو الذى يوضح ويحدد أهداف الجماعة وأساليب تحقيقها ولما كانت الجماعة المدرسية تختلف تبعاً لاختلاف الاغراض والأهداف من جماعة إلى أخرى لذلك تختلف البرامج من جماعة إلى أخرى.

إلا أن هناك شروطاً عامة يجب مراعاة توفرها لنجاح البرنامج لاية جماعة مدرسية هى:

١- اشتراك الأعضاء فى تخطيط البرامج أى تحديد الآهداف وأساليب تحقيقها وخطوات تنفيذها وبذلك تكون البرامج نابعة من الجماعة معبرة عن رغبات أعضائها.

٢- اشتراك أعضاء الجماعة اشتراكاً إيجابياً فى تنفيذ البرامج التى يشغلونها.

٣- عند توزيع مسئوليات تنفيذ البرامج بين الأعضاء يراعى اشتراك أكبر عدد منهم ويكون العمل الذى يوكل لكل عضو والدور الذى يقوم به متناسباً مع استعداداته وقدراته حتى يتمكن من النجاح فيه.

٤- مراعاة التدرج فى البرامج.

٥- مراعاة الامكانيات التى يمكن توفيرها حتى تكون البرامج ممكنة التنفيذ.

٦- وجوب مرونة البرامج التى تضعها الجماعة حتى يسهل تحقيق أهدافها.

٧ - يجب أن يكون البرنامج له فائدة مباشرة حتى تشعر الجماعة بإستمتاعها بهذه البرامج.

رابعاً: تنظيم الجماعة:

بعد تكوين الجماعة يجب أن يبدأ الرائد في شرح الغرض من تكوينها والهدف الذى ترمي إلي تحقيقه ثم يحدد: مواعيد ومكان اجتماعاتها والأدوات المطلوبة من الطلبة والتي يمكن توفرها في المدرسة. ويكون الرائد مجلس للجماعة مكون من رئيس وأمين سر وأمين مساعد ويكون ذلك عن طريق الانتخاب ويتولى الرئيس (الطالب) ادارة جلسات الاجتماعات وهو المسئول الثانى عن الجماعة بعد الرائد.

وقد لايعلم بعض أعضاء الجماعة بالمسئوليات الملقاة على عاتقهم فعلى الرائد أن يشرح لهم الأعمال المعروضة والمفروض القيام بها منهم.

ويعتبر التسجيل من أهم الوسائل الفنية التى يجب أن يتقنها الرائد إذا اراد أن يبنى الخدمة التى يقدمها لأعضاء الجماعة كأفراد والجماعة ككل على أساس فنى فعن طريق التسجيل يستطيع الرائد دراسة سلوك الفرد وقياس نموه فى الجماعة، كذلك دراسة الجماعة وقياس وتتبع نموها وأهم من ذلك قياس تقدم الرائد الفنى.

٦- أنواع النشاط للجماعات المدرسية:

هناك أنواع متعددة من النشاط تقوم بها الجماعات المدرسية فقد تقوم الجماعة بنوع واحد من النشاط وقد تمارس أنواعاً مختلفة منها، ولما كان النشاط بأنواعه المختلفة متداخلاً فأنه يصعب فى الواقع تقسيمه إلى أنواع ينفصل بعضها عن الآخر. وفيما يلى بعض أنواع النشاط التى يمكن أن تمارسها الجماعات المدرسية وفق التقسيم الذى اتفق عليه فى مدراسنا.

١- النشاط الثقافى مثل المحاضرات - المناظرات - الندوات - حلقات البحث -

المؤتمرات – المراسلة – المكتبة – الصحافة – السينما – التليفزيون – الاذاعة – النشاط العلمى بأنواعه.

٢– النشاط الاجتماعي: خدمات عامة – خدمة بيئية – النادى – الرحلات – المعسكرات – السمر والأغاني.

٣– النشاط الفنى مثل: التمثيل – التصوير – الرسم – الموسيقى – النماذج – الطباعة – الزخرفة – الكهرباء – الراديو – التجليد – البناء – النجارة – أشغال الابرة – التفصيل والحياكة.

٤– النشاط الاقتصادى مثل: التعاون – الادخار – صندوق الخدمة – بنك الطلبة.

٥– النشاط الصحى : مثل: الهلال الأحمر – التمريض – الاسعاف.

٦– النشاط القومى: مثل التعبيئة الفكرية – وسائل الاعلام.

٧– النشاط العسكرى مثل: الدفاع المدنى – الانشاء والتعمير – اللاسلكى والاشارة.

٨– النشاط الرياضى مثل: العاب القوة – كرة السلة – كرة القدم – الكرة الطائرة – كرة اليد – تنس الطاولة – السباحة – القفز – الجرى.

دور الاخصائى بالنسبة لجماعات النشاط:

الطلاب فى المدرسة عندما ينضمون إلى جماعات النشاط يبغون من وراء ذلك تحقيق دوافع قد تكون ذاتية او اجتماعية.

ويقصد بالدوافع الذاتية ان الطلاب ينتمون إلى الجماعة لتحقيق رغبات شخصية تشبع حاجاتهم. ومن أمثلة هذه الجماعات، جماعات الهوايات المدرسية وجماعات الطلاب الأصدقاء بقصد الهور أو اكتساب مهارة خاصة.

أما الدوافع الاجتماعية فتقصد بها أن الطلاب ينتمون إلى الجماعة حول

غرض أو أغراض اجتماعية اعدوا انفسهم لتحقيقها أى أنهم يشتركون مع غيرهم بقصد المساهمة فى الخدمة العامة بصرف النظر عما يعود عليهم من فوائد مباشرة. فالرابطة التى تجمعهم هى الخدمة التى جمعت بينهم والتى احسوا ان المجتمع فى حاجة اليها وان واجبهم يقتضى تعاونهم معاً لتحقيق هذه الخدمة.

والطالب يحتاج إلى كلا من النوعين من جماعات الدوافع الذاتية وجماعات الدوافع الاجتماعية وكلما زاد إقباله على جماعات الدوافع الاجتماعية كلما دل ذلك على تقدمه ونضجه اجتماعياً.

ويقوم الاخصائى الاجتماعى بالاشراف المباشر على جماعات النشاط الاجتماعى ويستخدم فى ذلك طريقة العمل مع الجماعات من النواحى التالية:

أولا: تطبيق مبادىء العمل مع الجماعات وفى جماعات النشاط وأهمها الآتى:

١- العمل مع جماعات النشاط لا لجماعة النشاط.

٢- تقبل الجماعة وكل عضو فيها كما هو لا كما يحب الاخصائى.

٣- مشاركة أعضاء الجماعة مشاعرهم واحاسيهم دون الانفعال مثلهم.

٤- المواءمة بين سلوك الاخصائى وسلوك جماعة النشاط.

٥- البدء فى العمل مع الجماعة من المستوى التى تكون عليه.

٦- مساعدة جماعة النشاط فى توزيع المسئوليات واشراك أكبر عدد من الأعضاء فى النشاط.

٧- استخدام السلطة لحماية الجماعة وأفرادها عندما يحتاج الموقف لذلك.

ثانيا: استخدام أساليب العمل مع الجماعات فى جماعات النشاط كالآتى:

١- أن يكون جماعة النشاط صغيرة.

٢- أن يكون للجماعة أهداف واضحة.

٣- أن يكون أعمال الجماعة من تصميم ووضع أعضاء الجماعة أنفسهم.

٤- أن يكون الجماعة على درجة من التنظيم وأن يتصف هذا التنظيم بالمرونة

٥-أن تكون القيادة فى الجماعة موزعة على أكبر عدد من أعضائها.

٦- أن تكون الجماعة على درجة ملائمة من التماسك.

٧- أن يكون لدى الجماعة القدرة والسرعة فى تقبل المؤسسة والاخصائى.

٨- أن تكون الجماعة مدركة لما تقوم به من أعمال وقادرة على تقيم جهودها.

ثالثاً: تطبيق أسس تصميم البرامج على جماعة النشاط كالتالى:

١- مساعدة أعضاء الجماعة فى وضع خطة البرنامج.

٢- مساعدة أعضاء الجماعة فى تنمية ميولهم وذلك عن طريق برامج مناسبة.

٣- مساعدة أعضاء الجماعة فى استخدام مصادر البيئة عند تصميم وتنفيذ البرنامج.

٤- مساعدة أعضاء الجماعة فى قيادة البرنامج.

٥- مساعدة أعضاء الجماعة على مواجهة الصعوبات التى تعترض البرنامج.

رابعاً: التسجيل الخاص بتقارير جماعة النشاط:

إن التسجيل وسيلة أساسية يتستخدمها الاخصائى كمعيار لقياس الأساليب الفنية التى يتبعها حين يعمل مع جماعات النشاط، فعمليات التسجيل تكون جزء هاماً من مسئولياته لهذا ينبغى أن يعمل الاخصائى فى سبيل اكتساب المهارت اللازمة التى تمكنه من اداء خدماته الفنية التى يقدمها للجماعة والعمل على تحسينها من حين لآخر بما يحقق أغراض طريقة العمل مع الجماعات.

ويقصد بالتسجيل قيام الاخصائى نفسه بوضع وتنظيم البيانات الاحصائية والمعلومات اللفظية للجماعة وتحليل هذه البيانات بما يعينه على فهم تطورها والوقوف على مدى نمو اعضائها.

خطة الاخصائي الاجتماعي في تنظيم الخدمات الجماعية في المدرسة:

وبعد أن أوضحنا دور الاخصائي في العمل مع الجماعات المدرسية سواء منها جماعة الفصل، أو جماعة النشاط أصبح لزاماً على الاخصائي أن يضع تخطيطاً لهذا الدور في المدرسة يسير على هداه ويذكر فيمايلي اتجاهات وخطوات التخطيط التي يقوم بها الاخصائي كي تتم الخدمات الجماعية في المدرسة بطريقة منظمة:

١- يضع الاخصائي خطة الخدمات الجماعية في المدرسية في بداية العام الدراسي.

٢- يقوم الاخصائي بعمل دراسة واسعة في المدرسة للتعرف على رغبات واهتمامات الأفراد والجماعات تمهيداً لتكوين جماعات النشاط التي تحقق هذه الرغبات والاهتمامات وذلك عن طريق المقابلة أو الاستفتاء أو البحث.

٣- يشترك الاخصائي في مجلس ادارة المدرسة أو مجلس نشاطها ويعرض عليه نتائج هذه الدراسة وذلك لتحديد الآتي:

(أ) يحدد أنواع جماعات النشاط التي تتكون خلال العام.

(ب) تحديد أعضاء هيئة التدريس الذين يشرفون على هذه الجماعات.

(جـ) تدحيد الميزانيات المطلوبة لهذه الجماعات.

(د) تحديد الجماعات المدرسية التي يشرف عليها الاخصائي.

(هـ) وضع تخطيط لسير العمل وأساليبه في هذه الجماعات وغيرها كجماعات الفصل بحيث تصبح مجالات صالحة للتنشئة الاجتماعية للطلاب.

٤- يتشرك الاخصائي في المكاتب التنفيذية العامة التي تمثل جماعات مدرسية ويساعدها على أن تعمل وتنشط وتنفذ كاشتراكه مثلاً في معاون المكتب التنفيذي لاتحاد الطلاب بالمدرسة.

٥- يتابع الاخصائي خلال العام اجتماعات مجلس إدارة المدرسة أو مجلس نشاطها ويتعاون مع هيئة التدريس في تحديد أساليب العمل مع جماعات النشاط والفصل.

ثانيا: جماعة الفصل :

عندما يلتحق التلميذ بالمدرسة أو عندما ينتقل من فرقة دراسية إلى فرقة دراسية أخرى فأنه يجد نفسه وقد سجل أسمه في أحد فصولها دون أن يكون له حق إختيار التلاميذ الآخرين الذى يشكلون زملاء الدراسة في هذا الفصل، وقد تكون القاعدة التي تستخدمها المدرسة في توزيع الطلاب على الفصول معياراً واحداً أو أكثر من معيار منها مجموع الدرجات التي حصل عليها التلميذ، أو حسب أعمار التلاميذ أو غير ذلك من المعايير الآخرى. ولذلك فإن جماعة الفصل لها بعض الخصائص:

١- جماعة الفصل تعتبر جماعة إجبارية لأن التلميذ لايتمتع بحرية إختيار الانضمام إلى جماعة منها دون أخرى.

٢- جماعة الفصل هي الوحدة ا لتعليمية الأساسية للتنظيم المدرسي التي تحقق المدرسة من خلالها الهدف الأساسي لها وهو الهدف التعليمي.

٣- لايشترك تلاميذ الفصل في إختيار المناهج الدراسية أو الموضوعات التي تتضمنها هذه المناهج. وقد لايشعر هؤلاء التلاميذ أو يدركون الهدف من دراسة بعض المقررات الدراسية.

٤- يقضي التلميذ في جماعة الفصل وقتاً أطول من أية جماعات أخرى للنشاط سواء داخل المدرسة أو خارجها.

وعلى الرغم من أن الوظيفة الأساسية التي يمكن تحقيقها عن طريق جماعة الفصل هي الوظيفة التعليمية. ولكن السؤال الذى يطرح نفسه هل يمكن أن تصبح جماعة الفصل ذات وظيفة اجتماعية أيضا بالإضافة إلى الوظيفة التعليمية لها؟وكيف يمكن تحقيق ذلك؟.

وللاجابة على ذلك، فإننا نقرر بأن على الرغم من أن جماعة الفصل لايتوفر فيها كافة خصائص جماعة النشاط، إلا أنها يتوفر لها بعض المقومات الأساسية التى تساعدها وتجعله قادرة على القيام بالوظيفة الاجتماعية ومن هذه المقومات أن تلاميذ الفصل يتصفون بالتجانس من حيث العمر والمستوى الثقافى والتعليمى، وتجانسهم من حيث العمر والمستوى الثقافى والتعليمى، وتجانسهم من حيث العمر يودى إلى وجود تقارب بين هولاء التلاميذ فى خصائصهم الجسمية والعقلية والوجدانية، وكذلك التقارب بين إحتياجاتهم الأساسية. هذا بالإضافة رلى أن أعضاء جماعة الفصل يقضون معاً وقتاً طويلاً بما يسمح لهم بالتفاعل المستمر ومايترتب على ذلك من ارتباط هؤلاء التلاميذ معاً بعلاقات وإن اختلفت فى درجة قوتها إلا أنها من غير شك يمكن أن تجعل من جماعة الفصل قوة قادرة على التأثير فى سلوك هؤلاء التلاميذ وتشكيل هذا السلوك بحيث يصبح سلوكاً اجتماعياً مقبولاً وتساعدهم على التكيف معاً ومع المجتمع المدرسى بصفة عامة.

ولكى تحقق جماعة الفصل وظيفتها الاجتماعية فإن ذلك يتطلب مراعاة الآتى:

١-أن تتفاعل المناهج الدراسية مع تطورات المجتمع وأحداثه.

٢- أن تعتمد عملية التعلم داخل الفصل على أساس التفاعل الديناميكى الذى يعتمد على أسلوب المناقشة وتبادل الخبرة، بدلاً من الاعتماد على عملية التلقين التى تتسم بايجابية المدرس وسلبية التلميذ.

٣- أن يصبح الفصل الدراسى وحده نشاط فى برامج متكاملة يخططها أعضاء الفصل، ويقومون بتنفيذها، بحيث تقابل هذه البرامج الاحتياجات الاجتماعية والبيئية لأعضاء الفصل، ومحققة لأهداف المدرسة الاجتماعية التربوية، وبذلك يتيح الفرصة لايجابية التلاميذ.

٤- ان يكون للفصل تنظيم وظيفى يساعده على النمو، بحيث يكون للفصل مجلس إدارة يقوم التلاميذ باستجابة، فالحكم الذاتى للفصل الدراسى يساعد على التفاعل الجماعى.[(١)]

٥- أن يكون للفصل الدراسى رائد تتوفر لديه المهارة والقدرة على توجيه تفاعل التلاميذ لتحقيق أهداف اجتماعية مرغوب فيها، وأن لايقتصر دور الرائد على تحرير البطاقات الشهرية ورصد الدرجات لتلاميذ الفصل، وأن يقوم الاخصائى الاجتماعى بمساعدة رواد الفصول على القيام بأدوارهم مع هذه الفصول الدراسية.

دور الاخصائى الاجتماعى مع رواد الفصول الدراسية:

على الرغم من أهمية الدور الذى يمكن أن يقوم به الاخصائى الاجتماعى مع جماعات الفصول إلا أنه ليس من السهل على الاخصائى الاجتماعى أن يعمل مع جماعات الفصول المتعددة لذلك فإن البديل أن ينقل الاخصائى الاجتماعى خبراته إلى جماعات الفصل وأن يقدم مساعدته المهنية إلى تلك الجماعات من خلال رواد الفصول ويمكن تلخيص دور الاخصائى الاجتماعى مع الرواد فى الآتى:

١- أن يشرح ويوضح للرواد الكيفية التى يتم بها إيجاد تنظيم وظيفى لجماعات الفصل بحيث يكون للفصل مجلس ادارة ينتخب من بين أعضائه وأن يشكل فى الفصل لجاناً مختلفة للأنشطة التى سوف تمارسها التلاميذ.

٢- أن يشرح ويوضح للرواد الكيفية التى يتم بها التخطيط لبرامج الجماعة ودور تلاميذ الفصل فى ذلك كيفية تنفيذ هذه الخطط.

٣- مساعدة رواد الفصول فى الكيفية التى يمكن بها التعرف على إحتياجات التلاميذ.

---

(١) أحمد كمال أحمد، المدرسة والمجتمع، القاهرة، مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٨٢، ص ٦٢.

٤ مساعده .رواد الفصول وتبادل الآراء معهم حول المشكلات والصعوبات التى تواجه التلاميذ وكيفية التعامل مع هذه المشكلات وكيفية اتاحة الفرصة للتلاميذ للمشاركة فى حل هذه المشكلات

٥- مساعدة الرواد فى التعرف على المصادر الداخلية وتلك التى تقع خارج المدرسة وكيفية الاستفادة منها والاستعانة بها فى خدمة تلاميذ الفصل

٦ - مساعدة الرواد فى كيفية التسجيل وإعداد التقارير عن الأنشطة التى تمارسها جماعة الفصل، ومايعقدونه من اجتماعات ومايتخذونه من قرارات.

٧- مساعدة الرواد فى تقييم الأنشطة والجهود التى تقوم بها جماعة الفصل.

٨- التنسيق بين الرواد والمشرفين على الجماعات المختلفة.

أولاً: الجماعات المدرسية ذات الطابع الاجتماعي

يعمل الاخصائي الاجتماعي المدرسى - عبياً - مع الجماعات التى تواجهها مشكلات اجتماعية مما قد يؤدى إلى فقدها أو عدم قدرتها على أداء وظيفتها الاجتماعية، وهو فى ذلك يعمل مع أعضاء الجماعة الذين يصعب تكيفهم مع الجماعات التى ينتمون إليها وذلك عن طريق الدراسة الفردية ووضع الخطط الملائمة لتكيفهم بطريقة ناجحة مع الجماعة، كما أنه يعمل مع الشلل التى تقف دون قيام الجماعة بدورها فيعاونها على أن تندمج فى الجماعات أو تشكل لنفسها جماعات قادرة على التأثير الاجتماعى، وفى بعض الحالات يعمل الاخصائي الاجتماعي مع جماعات مدرسية مختلفة اجتماعيا فيساعدها على أن تبنى نفسها فى اطار اجتماعى يشكلها من جديد كأداة للتنشئة والنمو، ولما كان الاخصائى المدرسى الذى يعمل من داخل المدرسة يستخدم طريقة خدمة الجماعة الاجتماعية للعمل مع الجماعات ذات الطابع الاجتماعى ومن مسئولياته التنفيذية أن يشرف عليها اشرافاً مباشراً فأننا سنقوم بالقاء الضوء على بعض هذه الجماعات على النحو التالى:

١ - الجميعة التعاونية المدرسية:

التعاون شكل من أشكال التنظيم ترتبط فيه جماعة من الأشخاص ارتباطاً اختيارياً بوسفهم أناساً تجمعوا على أساس المساواة لتحسين أحوالهم الاقتصادية، والتعاون نوع من التطبيق الديمقراطى حيث أنه من خلال الممارسة يكون إحدى الخطوات تجاه المجتمع الديمقراطى. وتهدف الجمعية التعاونية المدرسية إلى تحقيق:

(أ) أهداف تربوية:

فأشتراك الطلاب فى نشاط الجمعية يتيح لهم فرصة القيام بأعمال يكتسبون منها خبرات وتنمى مداركهم وتعودهم على تحمل المسئولية والولاء والانتماء لمدرستهم وتكوين قيادات منهم.

(ب) أهداف اجتماعية:

حيث يدرب أعضاء الجمعية التعاونية على الحياة الجماعية وتكوين علاقات ايجابية بين الطلاب وتعويدهم على انكار الذات وحب النظام واحترام القانون والتضامن والتدريب على الحكم الذاتى وتشجيع الاعتماد على النفس ونشر الثقافة التعاونية.

(جـ) أهداف اقتصادية:

تهدف الجميعات التعاونية الى تشجيع الادخار وتزويد الطلاب بما يلزمهم من حاجيات وتقديمها بأسعار ملائمة مع جودة نوعها بجانب حصولهم على أرباح فى صورة «عائد» ويتلخص نظام العائد فى أن يقوم المشرف على الجمعية بطبع «بونات» خاصة بالعائد بأسم الجمعية ويتولى توزيع دفترين لكل عضو أحدهما مثلاً فئة العشر قروش مثلاً والثانى فئة الخمسة وعشرون قرشاً دون مقابل ويتعامل العضو مع الجمعية بالنقد والبون وغير العضو بالنقد فقط، ثم تقوم لجنة ا لفرز بنهاية العام الدراسى بحصر البونات وتحديد جملة المبالغ وتدوينها فى سجل خاص يسمى سجل «عائد معاملات الأعضاء».

ولابد أن يلم الطلاب بمبادىء التعاون ويتفهموها وتكون ممارستهم فى اطارها ما أمكن، ومن أهم هذه المبادىء:

١- باب العضوية المفتوح.

٢- ديمقراطية الادارة.

٣- الفائدة المحددة على رأس المال.

٤- العائد على المعاملات..

٥- التعامل بالنقد.

٦- الحياد السياسى والدينى.

ومن الأهمية بمكان تدريب طلاب على الأعمال المشتركة بينهم بنظام تعاونى وتعويدهم الاعتماد على أنفسهم فى كافة ماتتطلبه حاجياتهم داخل نطاق المدرسة سواء الحاجيات المادية أو الخدمات الاجتماعية. كذلك تعنى الجمعية التعاونية المدرسية بتدريب الطلاب على التعاون الاجتماعى والاقتصادى باعتبار أن الحركة التعاونية هى احدى المقومات الأساسية لمجتمعنا العربى، وقد انتشرت هذه الحركة هى احدى المقومات الأساسية لمجتمعنا العربى، وقد انتشرت هذه الحركة فى معاهدنا ومدراسنا وامتد نشاطها فأسست فى بلاد كمصر الجمعيات التعاونية المركزية التى تضم وتخدم الجمعيات التعاونية للمدارس فى المنطقة التعليمية الواحدة، كما امتد النشاط التعاونى الى دعم الرابطة بين الآباء والمعلمين فأنشأوا جميعات تعاونية للآباء والمعلمين فى المناطق التعليمية مما أدى إلى نتائج مباشرة فى دعم حركة التعاون المدرسى.

كذلك اعترف قانون التعاون فى مصر بالجمعية التعاونية المدرسية فأصبح لها شخصيتها المعنوية بما يتيح الفرص للطلاب لتدريب العملى الواقعى فى مجال النشاط التعاونى.

وتقوم المدرسة باختيار مكان مناسب ليكون مقراً الجمعية وتعده بطريقة يراعى فيها البساطة والنظافة وجمال المظهر والتنسيق، وتزين جدران المقر بلوحات وملصقات تعلن مبادىء التعاون ومميزاته واسماء اعضاء مجلس ادارة الجمعية واعضائها اللجان وبيان السلع التى تباع وأسعارها... الخ. ويختار أحدى مدرسى المدرسة ليكون أميناً للجمعية مسئولاً عن حسباتها وقيدها وحفظ مستنداتها وعليه اعداد السجلات الآتية:

١- سجل العضوية.

٢- سجل عائد المعاملات.

٣- سجل الاجتماعات.

٤- سجل الحسابات.

٥- ملف للمكاتبات.

٦- ملف لمستندات الصرف.

وعلى الاخصائى الاجتماعى مسئولية الاشراف على الجانب الاجتماعى لنشاط الجمعية حيث يقوم بالدعوة للجعية العمومية ويشرف على تشكيل مجلس الادارة وتكوين اللجان وتنشيطها وتوزيع المسئوليات وعمل الدعاية اللازمة للجمعية.. الخ. ويهتم مجلس الادارة - الذى تتمثل فى عضويته الصفوف الثلاثة عادة - بتحقيق الترابط بين الجمعية والجماعات الانتاجية الأخرى بالمدرسة وتنشيط العضوية بوسائل الأعلام المختلفة وتنظيم زيارات للجمعيات والمؤسسات التعاونية وتبادل الزيارات مع المدارس الأخرى لمشاهدة أنشطة الجمعيات التعاونية بها، ولايقتصر نشاط الجمعيات التعاونية المدرسية على عمليات البيع والشراء وانما عليها أن تقوم بالآتى:

١- توزيع الأعضاء دورياً للعمل بالجمعية والدعوى لها وتنشيط حركتها.

٢- تقسيم الأعضاء إلى لجان مثل: لجنة الدعاية والنشر، لجنة المشتريات - لجنة البيع، لجنة حصر البونات وفرزها، اللجنة الثقافية، لجنة الخدمات... الخ.

٣- تسويق منتجات الجمعيات الانتاجية بالمدرسة.

٤- تنويع البضائع بالجمعية بحيث تشمل: البقالة، الخردوات، الأدوات المدرسية، الكتب، المطبوعات، الزى المدرسى، مستلزمات جماعات النشاط، المشروبات، المأكولات.. الخ.

٥- تنظيم الحفلات والعروض السينمائية والرحلات والمعسكرات.

٦- تقديم المساعدات المالية للطلاب الذى يثبت الدراسة أنهم يستحقون المساعدة. على إن يتولى الاخصائى الاجتماعى بنفسه تقديم المساعدة صوناً لكرامة الطالب وحفاظاً على سرية المعلومات.

٧- تبنى بعض المشروعات الاجتماعية: خدمة البيئة والمكتبة التعاونية، المساهمة فى يوم الصحة، التشجير، تجميل المدرسة، المساهمة مع الجماعة الصحية وجماعات الهلال الأحمر والاسعاف والتمريض فى أنشطتها... الخ.

٨- تبادل الخدمات والزيارات والتعرف على المرافق العامة القائمة فى المجتمع والوقوف على أهدافها وأغراضها.

٩- إعداد المجلات التعاونية وللوحات البيانية والاحصائيات المصورة والمعبرة عن نشاط الجمعية والمشاركة فى المعارض التعاونية التى قام لهذا الغرض واقامة المسابقات ذات الجوائز للتعريف بالتعاون وأهميته وتعميق مفهومه لدى الطلاب وأسرهم.

١٠- إعداد شارة خاصة بالجمعية التعاونية.

١١- يمكن أن يمتد نشاط الجمعية التعاونية خارج أسوار المدرسة بالقيام بمشروعات الأكشاك التعاونية خاصة فى فصل الصيف لشغل أوقات فراغ الطلاب بطريقة مثمرة وإيجابية واسهاماً فى تحسين اقتصادياً.

١٢- إقرار الحساب الختامى - وهذه مسئولية الجمعية العمومية - للجمعية التعاونية وعادة ما توزع الأرباح على النحو التالى:

- ٦ ٪ أرباح أسهم.
- ٦٤ ٪ عائد معاملات.
- ١٠ ٪ خدمات.
- ٢٠ ٪ احتياطى عام.

وقد تختلف نسب توزيع الأرباح ولكن مايجب مراعاته دائماً ألا تقل نسبة عائد المعاملات عن ٥٠ ٪. ومن المستحسن أن تزداد النسبة الخاصة بالخدمات بحيث لاتزيد عن ٢٥ ٪.

وفى العادة تكون تنظيمات الجمعية التعاونية المدرسية وبناءاتها لكى تحقق الغرض منها على النحو التالى:

١- **العضوية**: وتتمثل فى كل طالب يسدد قيمة السهم دفعة واحدة أو بالتقسيط وفى العادة يجب ألا يزيد عدد الأسهم التى تخص الفرد الواحد عن ٢٠ ٪ من أسهم الجمعية مهما كانت الظروف على أن يكون له صوت واحد مهما كان عدد أسهمه شأنه شأن العضو الذى يمتلك سهماً واحداً.

٢- **الجمعية العمومية**:: وتتكون من جميع الأعضاء المساهمين بالجمعية التعاونية، وتجتمع الجمعية العمومية مرة كل سنة لانتخاب مجلس الادارة والتصديق على الحساب الختامى، ويمكن دعوتهم للاجتماع بناء على طلب مجلس الادارة أو فى حالة طلب ٢٠ ٪ من الأعضاء أو ٢٠٠ عضو أيهما أقل وتكون الدعوة للاجتماع مسببة ومعلنة.

٣- **مجلس الادارة**: ويتكون من ٩ أعضاء بحيث يمثل كل صف ثلاث أعضاء، ويجتمع المجلس مرة كل شهر لوضع البرنامج الشهرى ومناقشة الصعوبات

وحلولها، وللمجلس حق تكوين اللجان السابق الاشارة اليها، كما ينتخب من بين أعضائه وأصحاب المراكز كالرئيس ونائب الرئيس وأمين السر وأمين الصندوق.

٢- جماعة النادى المدرسى:

لم يعد النادى وسيلة للعب والتسلية بل هو المكان الذى تصقل فيه شخصية التلاميذ وتنمو فيه استعدادتهم وقدراتهم الشخصية عن طريق التجاوب الحر مع الزملاء، فضلاً عن كونه المكان الذى يشعر فيه التلاميذ بمزيد من الحرية مع الزملاء بعيداً عن قيود حجرات الدراسة الأمر الذى يدعو إلى أن يكون تنظيمه وأسلوب العمل به بما يتمشى مع أسس الديمقراطية الصحيحة فى التربية، لذا يجب مراعاة مايأتى قدر الامكان:

١- أن يخصص له مكان مستقل فى المدرسة تتوافر فيه الجلسة الهادئة مع بعده عن حجرات الدراسة بقدر الامكان.

٢- أن يؤثث تأثيثاً مناسباً يجذب التلاميذ الى مافيه من حسن التنسيق وجمال المظهر.

٣- أن يخصص له ميزانية مستقلة عن النشاط ومن حصيلة مجلس الآباء والمعلمين واشتراكات العضوية.

٤- أن يكون النادى هو المكان المفضل لاجتماع الرواد بفصولهم واجتماعات مختلف جماعات النشاط.

٥- أن يحصل من التلميذ اشتراك رمزى سنوى لتحديد العضوية فى النادى.

٦- أن يزود النادى بالعاب داخلية مثل: تنس الطاولة، الطاولة، الدومينو، البيت والسهم، السلم والثعبان... الخ، وأن تكون العاب التسلية هذه مناسبة لسن الطلاب وهادفة فى نفس الوقت بغرض تشجيعهم على ارتياده فى أوقات فراغهم.

٧- أن ينتخب مجلس إدارة النادى من رئيس ووكيل وأمين صندوق وذلك بالطرق الديمقراطية السليمة.

٨- أن يقسم أعضاء النادى إلى أسر ولجان.

٩- يجب أن تدون محاضر مجلس الادارة فى سجل خاص يشمل جميع أعمالهم ونشاطهم من مباريات وندوات وخلافه.

١٠- أن ينظم له برامج مختلفة لاشباع الاحتياجات والميول والمواهب كما يلى:

(أ) **البرامج الرياضية**: كتنظيم مباريات مختلفة لألعاب الكرة واقامة مسابقات ودورى فى هذه الالعاب.

(ب) **البرامج الثقافية وتشمل**: محاضرات، مناظرات، ندوات، مجلات حائط، مكتبة، اذاعة ، صحافة.

(جـ) **البرامج الاجتماعية وتشمل**: حفلات تعارف، سمر، احتفالات فى المناسبات والأعياد القومية، خدمة عامة.

(د) **البرامج الترويحية وتشمل**: رحلات، أغانى فردية وجماعية، تمثيليات.

(هـ) **البرامج الفنية وتشمل**: الموسيقى، الأشغال، النحت، فلاحة البساتين، التصوير، الرسم.

١١- تمسك السجلات الآتية فى النادى المدرسى:

(أ) **سجل العضوية ويشمل**: أسماء الأعضاء وبيانات أولية عنهم.

(ب) **سجل الحضور والغياب** لمعرفة مدى الاقبال على النادى والاستفادة من البرامج المختلفة.

(جـ) **سجل البرامج اليومية والشهرية** لمعرفة البرامج التى يرغب فيها الأعضاء.

(د) **سجل اجتماع الرائد** والقرارات والاقتراحات التى نفذت.

(هـ) **سجل اجتماعات اللجان** لتتبع تطورها والاقتراحات التى نفذت.

(و) **سجل الزيارات** وفيه يدون أسماء الزائرين للنادى وملاحظاتهم.

(ز) **سجل الاتصالات الخارجية** وذلك لتنظيم العلاقات والتبادل الفنى مع المؤسسات التى تعمل فى خدمة الطلاب.

١٢- أن يكون للنادى لوحة للاعلانات توضع فى مكان ظاهر وتوضع فيها التلعيمات والقرارات، كما يعلن بواسطتها صور محاضر الاجتماعات المختلفة ليسهل للجميع الاطلاع عليها ومتابعتها وكذلك البرنامج اليومى والجدول الأسبوعى وأوقات النشاط.

١٣- أن يوضع فى مكان ظاهر صندوق للشكاوى والاقتراحات ليدلى كل من يرتاد النادى بدلوه فيه فى محاولة للوصول إلى خدمة أفضل.

١٤- أن يزود النادى بصيدلية مناسبة للاسعافات الأولية.

١٥- أن يراعى فى النشاط أن يكون نابعاً من الطلاب ولايكون مفروضاً عليهم مع الاشراف والتوجيه من الرائد.

ومن الأهمية أن ننوه هذا إلى أن أخصائى خدمة الجماعة عندما يقوم بالعمل مع أى من الجماعات لمساعدتها عل النمو وتحقيق الأهداف فأن عليه بادىء ذى بدىء ألا يعتذر نفسه عضواً فيها ولاقائدا لها، بل هو اخصائى اجتماعى يساعد العضو قائد الجماعة على القيام بدوره فى قيادة اجتماع الماقشة إلى جانب مساعدته له على النمو واكتساب المهارة فى القيادة والتبعية الواعية، وكذا مساعدة الجماعة ككل، وخلق المناخ الاجتماعى الديمقراطى الذى يشجع كل فرد فيها على المشاركة وابداء آرائه وعرض أفكاره.

٣- جماعة الخدمة العامة:

الخدمة العامة فى محال المدرسة هى الجهود التطوعية الايجابية الفردية أو

الجماعية التي يبذلها الطالب بقصد اكتساب خبرات واتجاهات تجعله أكثر قدرة على خدمة المجتمع والاشتراك اشتراكاً فعلاً في برامج ومشروعات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والعمرانية اللازمة لنمو المجتمع وتطوره.

وتقوم الخدمة العامة على هدفين أساسين:

الأول: انشائي تربوى وهو أن يكتسب الفرد مهارات واتجاهات وخبرات تجعله أكثر قدرة على خدمة مجتمعة وبالتالي تهيء له فرص النمو استمرارها.

الثاني: الاشتراك الايجابي والمساهمة الفعالة في عمليات التنمية الاجتماعية والاقتصادية والعمرانية.

ومن أهم الخصائص والمميزات التي يستفيدها الطالب من اشتراكه في برامج الخدمة العامة مايلي:

١- القدرة على تفهم مشكلات المجمع ودراسة موارده واحتياجاته واكتسبا خبرات ومهارات في أعمال اللجان والمناقشة وممارسة الديمقراطية.

٢- الولاء للمجتمع عن طريق الاسهام في المشروعات المختلفة.

٣- التفكير الواقعي على أساس العمل في جو من المعلومات والحقائق والاحصائيات.

٤- القدرة على التعاون مع الغير والاحساس بالمسئولية والتحول من الشخصية الانفرادية الى الشخصية الاجتماعية.

٥- احترام النظم العامة والقيم والتقاليد السائدة في المجتمع والايمان بالأهداف العامة للوطن والاسهام في تحقيقها.

٦- تنظيم أوقات فراغه وتوجيه طاقاته ومواهبه وخبراته الموجهة التي تهيء له فرصة النمو الاجتماعي والبدني والفكرى والنفسي.

ويجب عند وضع برامج للخدمة العامة مراعاة مايلي:

١- مقابلة الاحتياجات الأساسية للطلاب.

٢- استعداد الطلاب لتقبل البرامج وان تتناسب مع قدرات الطلاب.

٣- أن تهدف البرامج على الاسهام في تحقى خطة التنمية الاقتصادية.

٤- مراعاة توفير الامكانيات التى تساعد على تنفيذ البرامج.

٥- أن تكون البرامج الموضوعة مما يعطي فوائد ملموسة نسبياً للطلاب حتى يمكن كسب ثقتهم مما يدفعهم إلى الاقتناع والاقبال على المشاركة في تنفيذ المشروعات.

٦- ضمان تتبع المشروعات حتى يكون له أثر في نجاح المشروعات الأخرى.

وأهم أنواع برامج الخدمة العامة:

١- **البرامج القومية**: وهي البرامج التى تنظم لاثارة الوعى بين المواطنين لخلق جيل يؤمن بقوميته ويتعاون على تحقيق أهداف المجتمع.

٢- **البرامج الثقافية**: وهي التى تنظم لنشر الوعى الثقافى بين المواطنين كمشروع لمحو الأمية، اعداد مكتبة ثابتة أو متنقلة الندوات، المحاضرات، محاولة العادات الضارة، نشر الأغانى الشعبية والقومية.

٣- **البرامج الصحية**: وهي التى تنظم بقصد تحسين صحة المواطنين مما يزيد من إنتاجهم كالدعوة التى التشقيف الصحى بين المواطنين، انشاء مراكز للأسعاف الأولى، التدريب على التمريض، مشروعات النظافة، معاونة المنشآت الصحية.

٤- البرامج الاقتصادية: وهي التى تنظم بقصد الاسهام في مجالات الانشاء والتعمير مثل تكوين الجمعيات التعاونية، المساهمة في مشروعات الأمن الغذائي، نشر الصناعات المحلية والصغيرة.

٥- **البرامج العمرانية**: مثل المساهمة في انشاء مراكز الشبان، الأندية الريفية،

إصلاح الملاعب، دهان الفصول والمقاعد، إقامة نادى مدرسى، إقامة مراكز خدمة بيئة، إقامة مصلى ، المساهمة فى مشروعات تعمير الصحراء، المساهمة فى تعمير المدن التى دمرتها الحروب والكوارث والفيضانات، المساهمة فى انشاء المدن الجديدة، المساهمة فى مد خطوط السكك الحديدية، المساهمة فى إقامة السدود، المساهمة فى رصف وتعبيد الطرق، المساهمة فى معسكرات العمل العامة وغير ذلك من مشروعات الدولة العمرانية.

٦- **البرامج الاجتماعية**: وذلك بتوجيه هذه البرامج روح المحبة ورفع المستوى الاجتماعى ومساعدة الهيئات فى أبحاثها ومشروعاتها وتنظيم المهرجات والاحتفالات فى المناسبات والأعياد ومحاربة الدجل والعادات الضارة خاصة تلك التى تظهر فى الموالد والمناسبات الدينية وتنظيم حملات جمع المال ومساعدة الطلاب المحتاجين والغرباء والمساهمة فى تنظيم أسبوع المرور ويوم الطفل العالمى ويوم الصحة العالمى ومعاونة مؤسسات المعوقين وذوى العاهات والمكفوفين على تأدية رسالتها.

٧- **البرامج الرياضية** : وهى التى تهدف إلى نشر الروح الرياضية واكساب مهارات وقضاء وقت فراغ مثمر وإيجابى ونشر الألعاب وإقامه المباريات والدورى والاحتفالات الرياضية بهدف اذكاء روح المنافسة الشريفة.

٨- **البرامج الترويحية**: وتوضع هذه البرامج بقصد الترويج وإدخال البهجة والسرور على المواطنين وإحياء حفلات السمر فى المناسبات القومية وزيارة المرضى بالمستشفيات والترويح عنهم وتبادل الزيارات وتنظيم الرحلات.

٤- جماعة الادخار المدرسى:

والغرض من هذه الجماعة غرس وتأصيل عادة الادخار لدى التلاميذ وتحويلها إلى سلوك ادخارى بين الطلاب وما يستتبع ذلك من تدريبهم على عمليات التخطيط لحياتهم المستقبلية، وتختار المدرسة أحد الأوعية الادخارية التى

تناسبهم ويفضل أن يقتصر تعامل المدرسة مع وعاء ادخارى واحد، ومن أنشاطة هذه الجماعة.

١- الاحتفال بيوم الادخار العالمى فى ٣٠ أكتوبر من كل عام.

٢- الدعوة الى الادخار بوسائل الاعلان المختلفة: صحف الحائط - الأذاعة المدرسية - المعارض - المحاضرات والندوات - المقالات - التمثيليات - الأناشيد والأغانى.

٣- تنظيم المسابقات المختلفة لدعم الادخار بين التلاميذ وتشجيع الممتازين بالحوافز الأدبية والمادية.

٤- تنظيم زيارات للأوعية الادخارية لمزيد من التوعية.

جماعة الهلال الأحمر:

ودعماً لحركة الهلال الأحمر أنشأت المدارس جميعات للهلال الأحمر تتلخص أهدافها فيمايلى:

أولاً: توجيه الشباب إلى الخدمة العامة ومعاونة الآخرين وخدمتهم فى الداخل والخارج دون النظر الى الاختلاف فى الجنس أو الدين أو اللون.

ثانياً: تدريب الشباب عملياً وتطبيقياً على الاسعاف الدولى.

ثالثاً: خلق صلات بين شباب الهلال وشباب الصليب الأحمر فى جميع انحاء العالم.

وبوجه عام يعبر عن الهلال الأحمر عادة بكلمة قوية شاملة المعنى وهى «الخدمة» أى خدمة الفرد حتى ينشأ التنشئة القوية وخدمة الوالدين والاصدقاء على أساس من الولاء العميق لهم وخدمة البلاد بمساعدة المواطنين آبان مرضهم ونقاهتم أو خدمة الانسانية بوجه عام.

ولهذا فإن جمعيات الهلال الأحمر تحقق هذه الأهداف بالوسائل الآتية:

١- نشر العادات الصحية بوسائل جذابة عملية لتشجيع حياة الخلاء وأنشاء مراكز الترويح وارتياد الملاعب والحدائق وتنظيم النشاط الصيفى فى العطلات على شواطئ البحار وغيرها من الأماكن الخلوية الملائمة.

٢- تنظيم مسابقات صحية أثناء العام الدراسى مثل توزيع مفكرات على الأعضاء يسجلون فيها جميع العادات الصحية التى مارسوها بما يوجه الشباب ويشجعهم على تثبيت العادات الصحية والأخذ بها والدعوة إليها.

٣- القيام بحملات الدعاية الصحية التى تهدف الى نشر الوعى الصحى بين الشباب وعن طريق وسائل الاعلام كالصور والرسوم والاعلانات وبطاقات البريد والاحاديث والاذاعات والأشرطة السينمائية والتليفزيون والنشرات والمطبوعات والصحف والمجلات.

٤- تدريب الشباب تدريب عملياً بواسطة الأطباء والأخصائيين الصحيين على برامج الصحة العامة والأسعاف الدولى والاغاثة وغيرها حتى يكون الشباب معداً إعداداً كافياً للاسهام بما يفرضه عليه الواجب ازاء الكوارث والحوادث فى أيام السلم والحرب.

٥- بث روح التعاون والتضحية والبذل والايثار بين الشباب ودعم ولائهم لبلادهم فإن اتفاق جماعات من شباب الهلال الأحمر فى دولة واحدة لتحقيق مبادئ موحدة تعتبر وسيلة هادفة لحركة منظمة من حركات الشباب المنتجة.

ولذلك نجد أن شباب الهلال الأحمر ينظمون برامج ترويحية منوعة للأطفال المعولين وذوى العاهات وغيرهم.

٦- تقديم العون المناسب للمواطنين والهيئات فى الظروف التى تحتاج الى مساعدة بالتطوع فى جمع تبرعات عينية أو مادية أو الانتظام فى جماعات تنظيم البر لحملات جمع المال وغيره

٧- توطيد علاقات الأخوة الحقيقية بين شباب الشعوب المختلفة المنتشرين فى جميع إنحاء العالم وبهذا يتم اتصال النشاط المدرسى بين الجماعات بعضها بالبعض الآخر.

وتتبادل الجماعات المدرسية لشباب الهلال الأحمر وغيرها البطاقات البريدية وقصاصات الصحف والنشرات التى تصدرها بلادهم ونماذج من طوابع البريد والمحصولات الزراعية وغيرها من المجموعات التى يمكن تنسيقها وتبادلها.

وتؤدى جماعة الهلال الأحمر للشباب عمليها فى محيط المدرسة وفى محيط البيئة أيضاً ففى محيط المدرسة ذاتها يسهم الطلاب فى تنظيف وتجميل الفصول بالمدرسة وطرقها، ويقومون بالخدمات العاجلة كالاسعاف الأولى ومصاحبة الطلاب فى مختلف أوجه النشاط، وتجهيز مراكز خاص للأسعاف بالمدرسة والحصول على الأدوية من الوحدة الصحية أو التبرع من المستشفيات العسكرية والصيدليات أو شراء ما يلزم منها على نفقة المدرسة - كما تعاون جماعة شباب الهلال الأحمر زملاءهم من صغار الطلاب أثناء عبور الطريق عند انصرافهم من المدرسة اتقاء لحوادث المرور وإقامة مؤتمرات للتثقيف الصحى للأهالى الذين يحضرون إلى المدرسة كما يعرضون اشرطة سينمائية تعالج المشكلات الصحية ويصدرون نشرات مصورة ويعدون مكتبة صحية ومجلة صحية بالمدرسة ويقومون بتمثيلات تعالج الموضوعات الصحية الهامة وكل ذلك يهدف إلى نشر الوعى الصحى بين الطلاب وبين من يدعون من الأهالى لزيارة المدرسة.

مواقف جماعية في المجال المدرسى[1]

الموقف رقم (١)

«محمد» ولد منطو لا يتحدث مع باقى الجماعة التى أنضم اليها حديثاً، وإذا ما تحدث الأخصائى معه كان يرد عليه بأجابات مقتضبة جداً، ولا يشترك مع الجماعة أو مع الأعضاء فى أى نشاط، وفى إحدى الاجتماعات التى كانت الجماعة تمارس فيها بعض الأشغال الفنية لاحظ الاخصائى أن « محمد» يقف بعيداً عن باقى الأعضاء وينظر الى ما يقومون به من رسم وتلوين وتشكيل الصلصال، وكان يفتح يده ثم يقبضها، وهنا شعر الاخصائى أن «محمد» قد يريد أن يفعل شيئاً، ولكنه لا يريد أن يعبر صراحة عن هذا الشئ، وما كان من الأخصائى إلا أن عمل كرة من الصلصال ودحرجها مبتسماً إلى «محمد» فالتقطها وردها إلى الأخصائى، وتكرر ذلك لفترة، وكانت هذه هى بداية مساعدة الاخصائى كى يخرج «محمد» من انطوائه ويشترك مع زملائه فى ممارسة أوجه النشاط.

التعليق :

لاشك أننا نرى من هذا المثال قيمة الملاحظة، ولولا حساسية الاخصائى واستجابته لما لاحظه على عضو الجماعة «محمد» لما استطاع استغلال الموقف ومساعدة عضو الجماعة على الخروج من انطوائه.

---

(١) محمد نجيب توفيق، مرجع سابق، ص ٥٤٤ - ٥٥٨.

الموقف رقم (٢)

فى الاجتماع الأول فى بداية العام، قرر الأعضاء انتخاب رئيس الجماعة، وبدأوا بدراسة المرشحين للرئاسة، وكان «محمد» يلوح بيديه منادياً على الرئيس المؤقت للجماعة ثم وقف وقال أنه لم يقم بمثل هذه الوظيفة فى السنوات الماضية، وأنه يحب أن يكون رئيساً للجماعة، وعلى أثر ذلك ضحكت الجماعة وضحك «محمد» معهم، وشعرت بحرج الموقف، وأن هذا الضحك حز فى نفسى إلا أننى لم أستطع أن أتكلم حتى لا يؤثر كلامى فى عملية الانتخاب.

سأل «على» عن أسماء المرشحين، فرشح «محمود» عضو الجماعة «عثمان»، ووافق «شوقى» على ذلك، ورشح «خليل» عضو الجماعة «محمد» وهو يضحك بسخرية قائلاً «أنه صديقى ونعمل معاً»، ووافق «سيد» على ذلك طلبت الجماعة من «محمد» و «عثمان» أن يغادر الحجرة، فاز «عثمان» بأغلبية ساحقة. نودى على «محمد» ليدخل أولاً، وأخبره «على» بالنتيجة، وأخبره الأعضاء جميعهم بأن فوزه فى الانتخابات كان قريباً.

وبعد أن قام «عثمان» الرئيس للجماعة برئاسة الاجتماع، طلب من الجماعة ترشيح نائب الرئيس، فأقترح «شوقى» العضو «محمد» وهذا ضحك الأعضاء، ولكن ضحكهم فى هذه المرة كان أقل كثيراً من ضحكهم فى المرة السابقة، وعضد كثير من الأعضاء هذا الاقتراح، وعندما نودى على الاقتراح رفع جميع الاعضاء أيديهم لصالح «محمد»، وهنا قال «محمد» أن هذا المركز ليس من الأهمية فى شيء، لأن «عثمان» سيكون موجوداً فى كل اجتماعات الجماعة، ثم غادر الاجتماع بعد عشر دقائق...».

(ب) خدمة الجماعة فى مجال رعاية الأحداث [1]

أن العوامل الفردية، سواء أكانت جسمية أم عقلية أم نفسية أم إجتماعية - ليست هى العامل الحاسم الذى يؤدى إلى الانحراف -بل أن تلك العوامل الفردية ماهى الا عوامل مساعدة للانحراف. فانحراف الاحداث يعتبر أساساً مشكلة اجتماعية، بمعنى أن العوامل الاجتماعية تمثل العامل الأساسى بين العوامل الأخرى المؤدية إلى الانحراف.

مؤسسات الاحداث المنحرفين:

قد تتخذ مؤسسات الاحداث أحد هذه الاشكال:

١- دور ملاحظة:

وفيها تجمع البيانات عن الحدث وأسرته وبيئته كما يلاحظ سلوك الحدث المنحرف المقبوض عليه ويكتب عنه تقرير يقدم للمحكمة بواسطة مكتب المراقبة الاجتماعية الذى يستمد كثيراً من معلوماته من دار الملاحظة.

٢- دور الايداع:

اذا رأت محكمة الاحداث أن رجوع الحدث المنحرف إلى أسرته وبيئته يشكل خطراً عليه، أمرت بايداعه فى دور الايداع لفترة معينة. وذلك الدور تقوم بعملية العلاج على مستوى الفرد باستخدام طريقة خدمة الفرد- وعلى مستوى الجماعة باستخدام طريقة خدمة الجماعة. كما أن الحدث المنحرف يلقى علاجاً طبياً ويتلقى تعليماً، كما أنه يتعلم حرفة حتى يمكنه بواسطتها اكتساب عيشه، وتقوم هذه الدور بتتبع الحالات بعد تخرجها حتى تطمئن على أن سلوك الخريج قد أصبح سوياً.

١- محمد شمس الدين أحمد وآخرون، عمليات التدخل المهنى فى العمل والجماعات، ١٩٩٦، ص ص ٤٧١، ٤٧٧.

٣- دور الضيافة:

اذا لم تكن للحدث المنحرف أسرة، فانه يلحق بهذه الدور، وتقوم بدورها بعلاجه وتعليمه وتدريبه على حرفة، ويقيم بها الحدث حتى يمكنه أن يستقل عنها اقتصادياً.

٤- قد تضم مؤسسة واحدة هذه النواحي الثلاث، وهناك دور للإيداع فقط كمؤسسة المرج مثلاً- ودور للضيافة كمبرة الاسكندرية بمحرم بك، والوحدة الاجتماعية لرعاية الاحداث التى تضم دار للضيافة وأخرى للملاحظة شأنها فى ذلك شأن الوحدة الاجتماعية للبنين بالقبة مثلاً.

برامج جماعات الاحداث المنحرفين في دور الضيافة والايداع:

١- يجب أن يراعى فى تلك البرامج أن تتفق والخصائص العامة لكل جماعة.

٢- يجب أن يراعى حق تقرير المصير فى تلك الجماعات، لان الاحداث المنحرفين بطبعهم ميالين إلى تحدى السلطة واذا ما فرض عليهم برنامجاً معيناً قاوموه وربما أدى ذلك إلى تمرد الجماعة وأصبح من الصعوبة كبر جماحها. كما يجب أن يراعى الاخصائى بدقة متى يتدخل وذلك عن الحدود التى يقف عندها مبدأ حق تقرير المصير فكثيراً ما يصل الاحداث المنحرفين قرارات لا تتفق مع وظيفة الموسسة أو قيم المجتمع أو قرارات تشكل خطراً عليهم، ولا يلجأ الاخصائى فى تلك الاحوال إلى فرض آرائه على الجماعة بل يعمل إلى تبصير الأعضاء بلباقة إلى الأخطاء المترتبة على تلك القرارات ثم يساعدهم يتمتعون بأجسام قوية.

٣- يميل كثير من الاحداث المنحرفين إلى الأنشطة العنيفة خصوصاً هؤلاء الذين يتمتعون بأجسام قوية.

٤- أن الحدث المنحرف يعانى من ضغوط نفسية كثيرة وهو يجاهد فى سبيل التخلص منها، لذلك يجب أن تساعد البرامج العضو على التحرر من تلك

الضغوط أن تسمح له بالانطلاق والتعبير عن ذاته (سباق الجرى/ التمثيل/ سرد القصص).

٥- الحدث المنحرف الذى وقع تحت طائلة القانون يكره السلطة والقانون للمعاملة السيئة التى يكون قد لقبها. واذا ترك بهذه الاتجاهات السلبية ازاء القانون والسلطة فأنه قد يعود إلى تحديها وإلى الانحراف. لذلك يجب أن تشتمل البرامج على لقاءات وأحاديث يحضرها رجال الشرطة الاحداث والقضاة كما يستحسن أن يشترك هؤلاء مع النزلاء فى بعض أوجه النشاط كالاحتفالات والمهرجانات مثلاً.

٦- لا يجب أن تعزل جماعات الاحداث المنحرفين عن المجتمع الخارجى لان الحدث يشعر بنبذ المجتمع له- وعزله فى مؤسسة عن المجتمع يؤكد له النبذ له لذلك يجب أن تشمل البرامج على زيارات للبيئة المحيطة بالمؤسسة والاشتراك فى مشروعات للنهوض بها- كذلك يستحسن أن تتصل جماعات الأحداث بجماعات البيئة وتوضع برامج نشاط مشتركة كتبادل الزيارات أو المباريات والمسابقات الفنية والادبية.

٧- يجب أن تشمل البرامج على نواح ثقافية كالمحاضرات أو المناقشات ليدرك الاعضاء أسباب الانحراف- والنتائج المترتبة على خرق القانون وكيفية علاج المشكلة.

٨- قد يقوم الاخصائى الاجتماعى بتكوين جماعات من آباء الاحداث المنحرفين لمناقشة مشكلة الانحراف وأسبابه، ودورهم فى علاج مشاكل أبنائهم، وبذلك يتحقق التكامل فى عملية العلاج.

٩- يستحسن أن يشترك القائمين بالعمل فى المؤسسة من موظفين وفنيين فى بعض البرامج مع الاحداث المنحرفين كالمباريات الرياضية أو الحفلات أو المحاضرات أو الاجتماع مع الاحداث لمعرفة شكواهم المختلفة، وذلك من شأنه

أن يشجع على تكوين علاقة معينة بين العاملين بالمؤسسة وجماعات الاحداث.

بعض الاعتبارات التى يراعيها الاخصائى فى عمله مع جماعات الاحداث المنحرفين:

١- معظم الاحداث المنحرفين ينحدرون من أسر مفككة Broken Homes ولذلك فان الفرد منهم يحول لا شعورياً اتجاهاته حيال أبويه أو أحدهما إلى قائد البناء أو إلى الاخصائى- كذلك فهو يحاول لا شعورياً باتجاهاته حيال أخوته إلى أعضاء الجماعة، وبالتالى يجب على الاخصائى أن يلم تماماً بظروف العضو الأسرية ويساعده فى جماعة الموسسة على تعديل سلوكه المنحرف ازاء السلطة ممثله فى قائد الجماعة أو الاخصائى أو قانون الجماعة- كذلك يساعده فى تعديل سلوكه المنحرف ازاء أعضاء الجماعه. وتلك الخبرات الجماعية الايجابية الناجحة تمكنه عقب تخرجه من اقامة علاقات سلمية مع أسرته- التى يكون قد شملها العلاج وأصبحت صالحة لاحتضان أبنها.

٢- لا يجب أن يخدع الاخصائى فى سلوك بناء قد تقوم به الجماعة ويعتبره علامة على نضجها وتقدمها. فقد يكون هذا السلوك تعبيراً عن العدوان- وذلك ما أشار إليه «سيدلو» عندما أوضح أن الجماعة قد تمارس عدوانها ضد الطبيعة كعدوان مزاح- وهو يعتبر «العمل» نوعاً العدوان فى بعض الاحيان.

٣- أن محور الاهتمام فى جماعة الاحداث المنحرفين- كجماعة علاجية هو الفرد. لذلك يجب أن يركز الاخصائى أن عضوا معيناً فى نادى دار الضيافة يلجأ إلى دولاب صغير فى حجرة الألعاب الداخلية فى النادى فيغلقه على نفسه أثناء قيام زملائه بالنشاط ويظل تابعاً داخله لوقت طويل.

فتلك هى حالة نكوص قد اعترت العضو- فهو يريد أن يرجع إلى رحم أمه حيث يشعر بالامن.

لذلك أدرك الاخصائى أن ذلك العضو لا يشعر بالامن واتصل به وتدارس معه مشكلته وساعده بمعونة أخصائى خدمة الفرد على التغلب عليها.

فأخصائى خدمة الجماعة الذى يتعامل مع جماعات أحداث منحرفين يجب أن يوسع من دائرة تعامله مع الأعضاء كأفراد إلى جانب أهتمامه بهم كجماعة.

٤- أن معايير جماعة الاحداث المنحرفين من الامور التى لا يجب أن يتغاضى الاخصائى عن تأثيره على الجماعة، اذ أنها فى الغالب معايير سلبية غير سليمة وطالما أن كل عضو يحاول أن يحصل على مكانة لائقة فى الجماعة، فهو يعمل على أن يمارس أنماطا من السلوك تعطيها تلك المعايير الخاطئة قيمة كبيرة، وبالتالى ترتفع مكانة العضو فى الجماعة. كما أن دور كل عضو فى الجماعة يتحدد طبقاً لمكانته التى تحددها معايير الجماعة السلبية. ومن ثم فعلى الاخصائى أن يوجه طاقات الجماعة وطاقة المؤسسة والبيئة لتعديل تلك المعايير حتى تكون حركة الجماعة إلى أعلى لا إلى أسفل.

فيحاول أن يضع أعضاء الجماعة ذوى السلوك الحميد فى مكانة قيادية كى يؤثروا على قيم الجماعة. وأن يكون هو- أى الاخصائى- أحد المصادر الهامة التى تستقى منه الجماعة قيمها. كما أن اختلاط أعضاء الجماعة بموظفى المؤسسة الفنيين والاداريين وكذلك اختلاطهم بجماعات البيئة يساعد على تعديل جهاز قيم الجماعة. ويعمل الاخصائى على تدعيم قيم الجماعة المكتسبة حتى ترسى دعائمها، وبالتالى تصبح معايير الجماعة سليمة ومشتقة من معايير المجتمع، ويجاهد كل عضو لتعديل سلوكه كى يحظى بمكانة لائقة فى الجماعة تحددها المعايير المستثناه من القيم الفاضلة.

دور خدمة الجماعة الوقائى لمنع الاحداث من الانحراف:

اذا ما لاحظ الاخصائى الاجتماعى وجود عشيرات (شلل) فى المناطق والاحياء التى تعتبر مصدراً لتفريخ الاحداث المنحرفين، ويخشى على تلك العشيرات أو الشلل أن تنزلق قدمها فى هاوية الانحراف، فان الاخصائى يمكنه- بمعرفة المؤسسة واذا ما لكن ذلك يدخل ضمن سياستها- أن يعمل معهم ليقيهم ويبعدهم عن أساليب السلوك اللاجتماعى. والاخصائى هنا يمثل المؤسسة ولكنه لا يتعامل مع جماعات منتمية إلى تلك المؤسسة، وهو لا يعمل أبداً على اقناعها بالانضمام إلى تلك المؤسسة- كما أن الجماعات التى يتعامل معها هى جماعات غير رسمية.

وهنا يختلف مفهوم خدمة الجماعة عن مفهومها القديم- فلا توجد هنا مؤسسة تضم الأعضاء ولا جماعة فى مؤسسة أو جماعة فى خدمة الجماعة- والاخصائى يعمل خارج أسوار المؤسسة فى الأزقة والحوارى والشوارع والعميل لا يسعى إلى الاخصائى، بل أن الاخصائى هو الذى يسعى إلى العميل ويقدم له خدماته، وذلك نوع من الخدمة الاجتماعية المفروضة.

والاخصائى الاجتماعى فى هذا المجال يقوم بمايلى:

١- يدرس البيئة دراسة كاملة وافية من جميع نواحيها الايكولوجية والاجتماعية.

٢- يعرف بالضبط أماكن تجمع الشلل وأوقات تجمعها، ويدرس خصائص تلك الشلل.

٣- يحاول الاخصائى أن يتصل بتلك الشلل- وتلك المحاولات غير ناجحة فى أحوال كثيرة- وعلى الاخصائى أن يثابر من أجل إيجاد الصلات بينه وبين تلك الجماعات.

٤- بعد أن يفلح الاخصائى فى الاتصال بهذه الشلل فأنه يبدأ فى اقامة علاقة

مهنية معها- والاخصائى يتعرض لانواع كثيرة من الاختبارات ويجتازها بنجاح كى تثق فيه الشلل.

٥- بعد أن ينجح الاخصائى فى اقامة علاقة مهنية سليمة مع تلك الشلل، يساعدها على تفهم مجتمعها بحيث لا تعتبره مجتمعاً معتدياً عليها، وبذلك يعاونها على التخلص من اتجاهاتها المعادية لقيم المجتمع واتجاهاته.

٦- اذا نجح الاخصائى فى تحقيق ذلك الهدف فانه يبدأ فى معاونة الجماعة على اعادة النظر فى قيمها وتقاليدها- ويساعد كل عضو فى تقييم نفسه- وتلك الفترة تتسم باهتزاز معنويات الشلة لانها تمر بمرحلة تغير.

والاخصائى يقوم بمساعدة الشلة على أن تمر بهذه المرحلة حتى تتمكن من تحديد قيم وتقاليد جديدة صالحة.

٧- يراعى الاخصائى رغبة الشلة الطبيعية فى المغامرة والمخاطرة وفى صيانة وحدتها ويساعدها على أن تمارى من النشاط البناء ما يمكنها من اشباع تلك الاحتياجات.

٨- يعاون الاخصائى الشلة كصديق فى التغلب على مشاكلها الخاصة ومنابعها ملتزما بدوره كممثل لقيم المجتمع وتقاليده.

٩- يحاول الاخصائى أن يربط نشاط الشلة بامكانيات المجتمع وبذلك يوجد الصلات بين الشلل والمجتمع، مما يساعد على عدم انحراف الشلل وتحويلها إلى عصابات.

١٠- يحترم الاخصائى تقاليد الشلل ولا يسخر منها. واذا كانت غير سليمة، فأنه يساعدها على تعديلها بالتدريج.

١١- قد يعمل الاخصائى اذا لزم الامر مع آباء أعضاء من هذه الشلل ليحظى بتعاونهم كى تكون النتائج أكثر فاعلية.

١٢- يتعاون الاخصائى مع قادة المجتمع ومع رجال الشرطة إلى جانب بعض الفنيين- كممثل للمؤسسة- لوضع الخطط والبرامج لمساندة جهوده المبذولة فى العمل مع الشلل بالمجتمع.

١٣- يسمح الاخصائى للشلل باستخدام امكانيات المؤسسة فى فترات معينة اذا كان ذلك فى صالحها.

١٤- يساعد الاخصائى الشلل- كجماعات- أو أعضائها كأفراد على الانضمام الى مؤسسات اجتماعية ملائمة- هذا اذا رغب هؤلاء فى ذلك.

الصفات التى يجب توافرها فى أخصائى خدمة الجماعة الذى يعمل مع الشلل:

١- معرفة واسعة بالمجتمع ومكوناته والشلل وكيفية تكوينها وديناميكيتها وخصائصها وأهداف وكيف تتحول إلى عصابات والعوامل المساعدة على ذلك.

٢- أن يكون الاخصائى مدرباً ومزوداً بمهارات كافية كى يثق بنفسه وتلك الثقة تساعده على القيام بعمله.

٣- أن يلتزم بدوره المهنى وأن يلتزم بقيم وتقاليد المجتمع ويعتبر نفسه ممثلا للمؤسسة التى يتبعها.

٤- يفضل أن يكون الاخصائى شاباً حتى يكون أقرب إلى التفاهم مع أعضاء الشلل، كذلك يساعده سبابه على القيام بالالتزامات البدنية التى تفرضها عليه طبيعة العمل.

٥- الاتزان الانفعالى والقدرة على ضبط النفس.

وزارة التعليم العالي
المعهد العالي للخدمة
الاجتماعية
بالإسكندرية

امتحان النقل الي الفرقة الثالثة في مادة
خدمة الجماعة – مايو ١٩٩٦

الزمن : ٣ ساعات

أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول – أكتب فى الموضوعات الآتية:

١- صور الاخصائى الاجتماعى مع جماعة الهواية.

٢- المهارة فى استثارة واستخدام علاقات الجماعة.

٣- جهود طريقة العمل مع الجماعات فى المجال الأسرى.

(٣٠ درجة)

السؤال الثاني- أنقل العبارات الأتية إلى كراسة الاجابة وبنفس ترتيبها ثم ضع العلامة المناسبة(✔) أو (✗) أمام كل عبارة مع التفسير بما لا يتجاوز ثلاثة أسطر.

١- ليس لاخصائى الجماعة دور مع الأعضاء الذين يحتاجون إلى مساعدات لا تدخل ضمن خدمات المؤسسة. (   )

٢- من ملامح تطور طريقة العمل مع الجماعات فى الخارج ظهور المحلات الاجتماعية فى نهاية القرن التاسع عشر. (   )

٣- تقبل الجماعة لمستوى من المخاطرة أكبر من تقبل الفرد. (   )

٤- عند تكوين الجماعة يجب الا يختلف أهداف كل من العضو والجماعة والاخصائى. (   )

٥- الاخصائى هو مصدر التغيير فى الجماعة والمسئول الوحيد عن نجاحها أو فشلها. (   )

(٢٥ درجة)

السؤال الثالث: أذكر رأيك المهنى فى المواقف التالية فى نقاط محدده:

الموقف الأول :

أثناء اجتماع الجماعات كان الاخصائى يهتم بالاجابة بصورة مباشرة على كل سؤال يطرحه الأعضاء دون أن يترك لباقى الأعضاء فرصة للاجابة.

الموقف الثانى:

ترغب الجماعة فى أن يشترك الاخصائى معها فى مزاولة نشاطها

(١٥ درجة)

الباب الأول
مفاهيم أساسية في طريقة العمل مع الجماعات

الباب الثاني
الجماعـــــات

الباب الثالث
اخصائـــي الجماعـــة

الباب الرابع
مؤسسات العمل مع الجماعات

